2012 香港申訴專員 年報



查明真相　判別是非

理想

確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。

使命

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

職能

申訴專員應擔當監察政府的角色，以確保：

- 官僚習性不會影響行政公平
- 公營機構向市民提供便捷的服務
- 防止濫用職權
- 把錯誤糾正
- 在公職人員受到不公平指責時指出事實真相
- 人權得以保障
- 公營機構不斷提高服務質素和效率

信念

- 以公正客觀的態度進行調查
- 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
- 對市民和機構尊重有禮
- 維持專業水平，切實履行本署各項職能

衡量工作表現的準則

- 處理個案的速度
- 投訴人對本署處理其個案的滿意程度
- 申訴結果
- 承諾實行及／或已實行的建議改善措施
- 是否再接到類似的投訴

目錄

01 大事紀要

05 緒言

章節

09 第一章 本署的角色及權責

09 權責
09 不受調查的行動
10 限制
10 調查權力和建議

11 第二章 本署的工作程序

11 處理投訴
- 投訴方式
- 投訴人的代表
- 同類主題投訴
- 評審工作
- 查訊
- 調解
- 全面調查
- 覆檢個案

13 主動調查
- 主動調查審研
- 主動調查的方法

14 落實本署的建議
14 保密規定及公布調查報告
14 調查工作的主旨

15 第三章 工作表現及調查結果

15 處理查詢及投訴
- 同類主題投訴
- 投訴方式
- 已處理的投訴

17 投訴的主要原因
17 最多人投訴的機構
18 調查及查訊的結果
18 主動調查
18 建議
18 服務承諾
20 綜述

21 第四章 成效及困難

21 提高公共行政質素
21 調解糾紛
22 高度透明的政府與公開資料
22 投訴反映行政體制上的問題
- 「各家自掃門前雪」的心態及處事欠果斷
- 責任承擔

23 處理行政體制上的問題
24 投訴人或部門的異議
- 重新評審個案
- 覆檢個案
- 投訴人的責任
- 司法覆核及訴訟

26 綜述

27 第五章 內部行政

27 人手編制
27 職員培訓
28 工作程序手冊
28 投訴人約章
29 對本署的投訴

31 第六章 宣傳推廣及對外關係

31 主動接觸市民大眾
- 宣傳推廣活動
- 機構簡介短片
- 教育及職業博覽
- 網上遊戲及支持者專頁
- 外展講座
- 宣傳刊物
- 記者招待會及新聞稿

33 與專業人士、社區領袖等合作
- 顧問及太平紳士
- 立法會議員
- 申訴專員嘉許獎

35 與海外及內地申訴專員機構的聯繫
- 國際聯繫
- 與內地的聯繫

35 前瞻

附件

39

39 附件 1 用語詞彙
41 附件 2 《申訴專員條例》附表所列機構一覽
42 附件 3 對投訴不予跟進或不展開調查的情況
43 附件 4 處理投訴流程圖
44 附件 5 已完成的主動調查報告及主動調查審研工作索引
45 附件 6 已完成的主動調查報告摘要
53 附件 7 經全面調查後終結的個案索引
62 附件 8 經全面調查後終結的個案撮要選錄
94 附件 9 經查訊後終結的個案撮要選錄
97 附件 10 所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例
102 附件 11 涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄
103 附件 12 以全面調查方式覆檢的個案索引

104　附件 13　以全面調查方式覆檢的個案撮要選錄
105　附件 14　履行服務承諾的統計數字
106　附件 15　投訴人約章
107　附件 16　組織圖
108　附件 17　顧問名單
109　附件 18　申訴專員公署的訪客

統計圖表

113

113　表 1　個案數字
114　表 2　接到的查詢／投訴數目
114　表 3　已處理的投訴個案的性質
115　表 4　接到的查詢／投訴分布情況
118　表 5　已處理的投訴個案分布情況
118　表 6　已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構
119　表 7　經全面調查後終結的投訴個案結果
119　表 8　經全面調查後確定的行政失當類別
120　表 9　以查訊方式終結的投訴個案結果
123　表 10　處理投訴個案所需的時間

127　財務報表
截至二〇一二年三月三十一日止年度

大事紀要

1988

7月20日

立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》

1993

7月21日

完成有關的法例檢討，《行政事務申訴專員（修訂）條例草案》提交立法局審議

1989



第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP

2月1日

制定《行政事務申訴專員條例》

第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP 履新

3月1日

行政事務申訴專員公署正式運作，政府借調公務員到本署任職

11月15日

行政事務申訴專員成為國際申訴專員協會的成員

1994

2月1日

第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，JP 履新



第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，JP

6月24日

修訂《行政事務申訴專員條例》：

- 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介
- 把一些主要的法定組織納入職權範圍
- 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告
- 授權專員展開主動調查

6月30日

委任顧問，向本署提供專業意見

7月1日

「行政事務申訴專員」和「行政事務申訴專員公署」的中文名稱分別改為「申訴專員」和「申訴專員公署」



委任顧問

1995

3月1日

擴大職權範圍，讓申訴專員可以就涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查

10月23至25日及27日

主辦第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及國際申訴專員研討會

1996



首次舉辦「投訴處理」專題研討會

3月1日

邀請非官守太平紳士參加「太平紳士協助推廣計劃」

4月15至16日

申訴專員公署參與有關成立亞洲申訴專員協會的工作，並成為該會的創辦會員

6月12至13日

首次為公職人員舉辦「投訴處理」專題研討會

9月5日

資源中心啟用

10月24日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

12月27日

「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997

4月1日

推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法

7月25日

設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構

1998

5月8日

申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

1999



第三任申訴專員戴婉瑩女士，JP

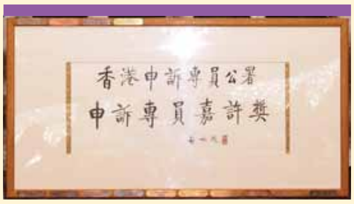
4月1日

第三任申訴專員戴婉瑩女士，JP 履新

7月22日

擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在提高服務質素方面有出色表現的公職人員

2000



申訴專員嘉許獎大獎

7月27日

進一步擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在處理投訴方面達到專業水平的公職人員

11月2日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

2002

9月6日

遷到位於上環信德中心的永久辦公地方

10月16日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會秘書長

2004

4月1日

戴婉瑩女士，JP 連任申訴專員，開始新的五年任期（2004 至 2009 年）

9月10日

申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會秘書長

12月13日

借調到本署的最後一名公務員返回政府，本署人員自此全部由申訴專員根據《申訴專員條例》聘任

2001

3月28日

推出電話投訴服務

12月19日

《2001 年申訴專員（修訂）條例》生效：

- 確立申訴專員為單一法團，可全權處理本身的財務及行政事宜
- 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條款及條件
- 採納有別於政府的制度和運作程序

2005

10月24日

行政署長與申訴專員簽署行政安排備忘錄，訂明規管本署各項行政安排的一般準則和指引

11月28日至12月1日

主辦第九屆亞洲申訴專員協會會議



簽署行政安排備忘錄

2008

11月5至8日

主辦國際申訴專員協會常務理事會會議



國際申訴專員協會常務理事會會議

2010

10月19日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會司庫

2009



第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP

4月1日

第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP 履新

6月11日

申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

2011

12月8日

申訴專員再度獲選為亞洲申訴專員協會秘書長



亞洲申訴專員協會會議

緒言



在上年度的年報中，本人談到我們已充分行使法例賦予的「初步查訊」權力，以較簡單的查訊方式處理一般性質的投訴，精簡了處理投訴程序，藉此加快完成個案。這方面的努力已經初見成效。與上年度相比，本署今年各別處理的個案總數有所增加，而有更多個案能夠在三個月之內完成。本人相信，隨着處理投訴的效率不斷提高，市民會更加滿意我們的服務。

然而，本署若要繼續提供高效率的服務，便必須獲得所涉各方充分合作，適時地提供完備的相關資料。

在投訴人方面，我們期望他們向本署提供與個案有關的實質資料，莫以不盡不實的信息混淆視聽。投訴人亦不應只是為了達到其個人目的，例如為阻撓有關部門或機構的合理行動而提出投訴，試圖濫用我們的調查程序。須知本署為獨立公正的調查和審裁機構，主要職能是查明真相、判別是非，而非擔當任何一方的代言人。一直以來，本署已透過印發單張和其他刊物宣傳這些原則，促請投訴人注意。最近，我們亦把有關原則及説明納入新訂的「投訴人約章」，讓投訴人了解本身的責任，以及本署會如何處理投訴個案。

至於被投訴的部門及機構方面，他們大多非常合作，樂意配合本署的調查工作；可是也有少數對於我們的查訊遲遲不作回應。這不但令本署無法加快處理投訴，有時更會令投訴人誤以為我們縱容這些部門或機構的不當行為。本人希望，政府部門

及公營機構的首長都能確保其職員盡快回覆本署的查訊，如有需要，更應該注意精簡其內部工作程序。

本人在上年度的報告中，曾提及一些廣泛而持續出現的問題，例如：在公共運輸交匯處非法停泊單車、當局對新界豁免管制屋宇違例建築工程未能有效執法等。這些問題都是由於有關政府部門抱着「各家自掃門前雪」的心態，而各部門未有主動解決及協調合作所致。本人亦認為，他們未能與時並進。

從本年度報告中選錄的個案撮要可見，有些政府部門仍會習慣性地推卸責任，不願意積極採取行動解決問題。這些部門總是以沒有法定權力及／或問題由另一個部門處理會較好為理由，解釋為何不採取行動。明眼人必定看得出，這只是隨意搬出來的藉口，完全站不住腳。他們未能全心全意和積極地運用權力解決問題，辜負社會的期望，最終只會令市民對政府整體失去信心。有些部門或許純粹是為了謹慎行事，避免越俎代庖，但是，他們更應通力合作，共同解決問題。若是現行政策或法例未能提供解決辦法，部門便應該把事情提升至相關的決策局審議。

另外，本人留意到，政府部門往往未能及早察覺社會上出現的新問題，在問題初期就予以解決。他們不是遲遲不採取行動，便是單憑現有（及不大相關的）法例、政策和程序來應付。這種做法自然起不了作用。問題不僅未能解決，而且愈演愈烈，結果難以收拾。過往，這種處事態度已加劇新界地區違例發展及非法佔用政府土地的情況；而較近期的例子，是街頭展銷活動日益猖獗。針對這些問題，本署已促請政府當局研究新的解決辦法。除此之外，我們亦已就食肆的規管機制、政府康體場地的預訂安排等，展開了主動調查。希望本署的努力能促使有關部門採取更為積極主動的措施，靈活地解決問題。

最後，本人在此匯報一項令人鼓舞的進程。我們在本年度推行以電郵與投訴人聯絡的試驗計劃，進展十分順利。愈來愈多投訴人已選擇以加密電郵附件的方式收取本署的覆函和文件。這項計劃進一步提升了本署的工作效率，也使投訴人更覺方便。我們會繼續研究加強應用資訊科技，不斷提高服務質量。

黎年
申訴專員
二〇一二年三月三十一日



章節

第一章

本署的角色及權責

1.1 申訴專員公署於一九八九年根據香港法例第397章《申訴專員條例》(「條例」)成立,是獨立的法定機構,專責監察香港的公共行政。本署負責調查政府部門及公營機構的行為在行政方面可有不足之處,並建議補救和改善措施,藉此促進公平合理、開明問責,並能迅速回應市民訴求的良好公共行政。



權責

1.2 申訴專員有權調查由受屈人士提出,有關條例附表1第I部(參見**附件2**)所列的政府部門及公營機構涉嫌行政失當的投訴。本署經常留意,並且與政府當局保持緊密聯繫,研究把適合的新部門或機構納入該附表內。

1.3 除了就接到的投訴進行調查外,申訴專員亦可以審研通常涉及行政體制上的流弊或重大公眾利益的事宜,就涉嫌行政失當的範疇展開主動調查。

1.4 條例第2條把「行政失當」界定為行政欠效率、拙劣或不妥善,當中包括不合理的行為;濫用權力或職權;不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序,以及延誤;無禮及不為他人着想等行為。

1.5 除涉及違反《公開資料守則》[1] 的個案外,香港警務處、廉政公署及條例附表1第II部(參見**附件2**)所列的另外兩個機構,並不在本署可調查之列。

不受調查的行動

1.6 申訴專員的職權範圍並非毫無限制。投訴個案假如涉及法律程序或提出檢控的決定、合約及其他商業交易、人事管理事宜,以及批地條件的訂立或修改等,則申訴專員無權調查。這些不受調查的行動,詳列於**附件3**。



[1] 政府當局在一九九五年訂立這套《守則》,訂明除非基於公眾、私人或商業利益而有合理理由不公開資料,否則應盡量向市民提供政府管有的資料。《守則》適用於所有政府部門、香港金融管理局及廉政公署。



限制

1.7　條例亦有訂明申訴專員不得展開調查的其他情況，例如：投訴人對所投訴的事情已知悉超過兩年；投訴人沒有透露姓名；或者投訴並非由受屈人士或適當的代表提出。有關這些限制的詳情，請參閱**附件 3**。

1.8　然而，在有些情況下，申訴專員可酌情決定是否展開或中止一項調查。例如，投訴人若能夠提供合理解釋，説明為何未能在知悉有關事情後兩年內提出投訴，則專員可能受理其個案。

調查權力和建議

1.9　條例賦予申訴專員廣泛的調查權力，包括進行查訊、獲取資料及文件、傳召證人，以及視察被投訴機構的處所。

1.10　儘管申訴專員的調查不會影響被投訴機構的任何行動，而事涉機構亦有權就接受調查的行政決定，自行採取跟進行動，但申訴專員可以發表調查報告，並建議有關機構糾正缺失或作出改善。

1.11　假如任何機構沒有充分落實有關建議，申訴專員可向香港特別行政區行政長官呈交報告。若發現所涉機構有嚴重失當或處事不公的情況，申訴專員可進一步向行政長官報告。根據條例規定，在申訴專員向行政長官呈交報告後，政府當局須於一個月內，或行政長官釐定的更長期間內，把報告的文本提交立法會省覽。



第二章

本署的工作程序

處理投訴

投訴方式

2.1　市民投訴，一般可以親臨本署提出，或以信件或填寫本署的免付郵資投訴表格，然後透過郵寄或傳真遞交。投訴的事項若較為簡單，而所涉機構不超過兩個，市民亦可以電話提出。

2.2　本署亦接受以電郵提出的投訴。為遵守法例中的保密條文及防範資料未經授權而外洩，除非投訴人與本署之間的電郵通訊已獲電子證書加密，否則我們以電郵回覆投訴人時都會加上密碼保護。



投訴人的代表

2.3　提出投訴的人士通常須為受屈者本人，除非他／她不能親自行事（參見第一章**第 1.7 段**）。

2.4　投訴若是由法人團體的代表提出，則投訴人須令申訴專員信納已獲該法人團體授權。申訴專員如認為理據充分，亦會准許由法律代表提出投訴。

同類主題投訴

2.5　本署不時會接到一些由多名投訴人大約同時提出，關於某項時事或社會大眾廣泛討論的課題的投訴。本署把這類個案統稱為「同類主題投訴」，以別於其他內容或課題獨立的個案，藉此更準確地反映本署的工作量，以及統計不同機構被投訴次數的多寡。



評審工作

2.6　本署的評審組會先評定接到的投訴是否在申訴專員職權範圍之內，以及有否表面證據，足供本署展開調查。評審工作通常在收到投訴的一兩天內進行，如有需要，評審組會要求投訴人提供補充資料或澄清有關事項。

2.7　本署提供「當值主任服務」，由本署的調查主任接見新個案的投訴人，索取評審個案所需的資料，並向他們簡介本署的工作程序和限制。



圖表 2.1　當值主任服務

2.8　評審後決定受理的投訴個案，會交由本署六個調查組的其中一組進行查訊、安排調解或展開全面調查。至於不受理的個案，則會向申訴專員建議不予跟進。

2.9　申訴專員若決定不跟進處理某宗個案，本署會盡可能在 15 個工作天內向投訴人說明理據（有關本署的服務承諾，請參閱**附件 14**）。即使是由於投訴人匿名或無從識別其身份，或投訴人並非受屈者本人，因此經評審後決定不受理的投訴，本署仍不會隨便放棄，而會審研那些投訴是否反映任何嚴重或體制上的行政失當，又或是值得關注的重要事宜。本署可能會從中選取課題，進行主動調查審研，甚至展開主動調查（參見**第 2.21** 至 **2.25 段**）。

2.10　有些投訴個案雖然決定不予跟進，但投訴人若需要某些政府部門或公營機構的服務，本署亦會主動告知投訴人可從何處及如何獲得服務。



圖表 2.2　評審組舉行會議

2.11　假如投訴人就「評審後決定不受理」的個案向本署提出上訴，評審組會進行「重新評審」，研究是否有理據「重開」這些個案，繼而向申訴專員提出建議，由專員決定應否重開個案以進行查訊。

查訊

2.12　條例訂明，申訴專員若認為適當，可進行「初步查訊」，以決定應否就投訴展開全面調查（參見**第 2.16** 至 **2.19 段**）。為了投訴人着想，我們往往會以初步查訊這種較快捷的方式處理一般性質的投訴個案，而並不一定要進行需時較長的全面調查。我們把這個程序簡稱為「查訊」。

2.13　如認為適當，我們在進行查訊時會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。在此情況下，本署會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊時，本署會把查訊結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。如認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

調解

2.14　申訴專員亦可嘗試以調解方式處理投訴，但須獲投訴人與被投訴機構同意。這種另類排解糾紛的方式，適用於不涉及行政失當或情況只是輕微的個案。投訴人與所涉機構的代表自願參與會談，以尋求雙方都能接受的解決方案。本署受過調解訓練的調查主任會擔任中立的調停人。

2.15　假如調解未能解決問題，或投訴人要求重新處理其投訴，本署會另派調查主任重新展開查訊或全面調查。此舉旨在確保個案得到客觀處理，不會受到從調解會議獲得的意見和資料所影響。

全面調查

2.16　投訴個案若較為複雜，涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、制度上出現流弊或程序上有缺失，或本署認為有必要對個案更深入和全面地進行調查（參見**第 2.13 段**），本署會展開全面調查。

2.17　調查的過程涉及廣泛而深入的探討，以查明事實的真相。除了審研文件資料之外，本署也可以傳召證人加以訊問，並與投訴人核對資料，以及進行實地視察。如有需要，本署亦會向不同專業界別的顧問（顧問名單載於**附件 17**）徵詢意見。



圖表 2.3　實地視察

2.18　此外，我們亦會讓可能在調查報告中遭到本署批評或者蒙受負面影響的機構或個別人員，就本署初步觀察所得提出意見。調查報告最終有定論之後，會送交投訴人參閱，並同時送交所涉機構的首長，以落實本署的建議。

2.19　在調查報告中，本署會根據投訴人所指稱的行政失當是否屬實，將投訴評定為「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些個案中，投訴人的具體指稱雖然不成立，但本署在調查時卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。在這種情況下，個案會被列為「投訴不成立，但機構另有失當之處」。不同類別調查結果的定義載於**用語詞彙**（參見**附件 1**）。

覆檢個案

2.20　投訴人有時會不滿意我們的調查結果或結論，並且提出論據及／或資料作為支持，要求本署覆檢其個案。這類要求會先由主管的助理申訴專員評審。他會考慮投訴人要求覆檢的理據，並決定是否接納其覆檢個案的要求；假如接納要求，便會委派合適的調查主任重新詳細審研個案，如有需要，亦會要求被投訴機構提供進一步的資料或意見。在完成覆檢後，有關報告會經副申訴專員呈交申訴專員，由專員決定應否維持或改變原來的結論。

主動調查

2.21　申訴專員有權在沒有接到投訴的情況下，展開主動調查。這項權力使專員能夠跟進處理那些由本身並非受屈人士所提出的事宜（參見**第 2.9 段**），亦可以從較宏觀的角度審研問題，而不單只局限於處理個別投訴。基本上說，從宏觀的角度我們可以審研行政體制本身或普遍性的流弊。專員決定展開主動調查，往往是因應當時社會上某些廣受市民關注的事件，或因政府推行新政策或修訂政策而出現了行政上的問題，又或者由於本署曾多次接到同類事項的投訴。



主動調查審研

2.22　在決定是否對某機構展開主動調查之前，本署或會進行初步評審（稱為「主動調查審研」）。我們會先研究相關的年報、網頁、法例和傳媒報道等各種已公開的資料，或直接向有關機構索取資料。假如初步評審顯示有需要作進一步研究，我們會正式知會所涉機構的首長，展開主動調查。

2.23 主動調查審研結果若顯示並無顯著的行政失當，或有關機構已積極改善，則本署會隨即終結審研工作，並將結果送交所涉機構。如有需要，本署亦會提出改善建議。

主動調查的方法

2.24 主動調查的程序與調查個別投訴的程序相若。不同之處在於，本署通常會公開宣布展開主動調查，並且邀請有關界別、業內專家和市民大眾，就調查的項目提出意見。

2.25 在調查過程中，本署經常會與所涉機構的高層人員會晤，討論我們初步的調查結果。這類直接交流可使調查工作更清晰和更深入。

落實本署的建議

2.26 本署在調查投訴個案或主動調查報告中向所涉機構提出改善建議，目的是促使公共行政更加開明問責，提高透明度和以客為本，同時提升工作程序和處事方式的成效。申訴專員甚或會在報告中評論某些不合時宜或引致不公的政策，雖然嚴格來説，政策事宜本身不屬於本署可調查的範圍。

2.27 所涉機構首長有責任定期向申訴專員匯報落實本署建議的進度。本署亦會透過書信與他們保持聯繫，跟進和監察有關進展。



保密規定及公布調查報告

2.28 法例規定，申訴專員及其屬下所有人員，以至於本署的顧問，均須遵守保密條文，不得披露任何於執行職務期間所知悉的資料，否則可判處罰款及監禁。

2.29 因此，對於任何與個案無關的人士就個別投訴提出的查詢，本署一般不作回應。不過，申訴專員可基於公眾利益，在記者招待會上以不披露個案所涉人士身份的方式，公布有關的調查報告，又或同樣以不公開姓名等個人資料的方式，答覆傳媒對本署調查工作的查詢。

2.30 我們亦把所有主動調查報告上載於本署的網頁，供市民參閱。



圖表 2.4 在記者招待會上公布調查結果

調查工作的主旨

2.31 本署的調查工作，旨在查明事實的真相，以及致力提高公共行政的水平。任意責難或誣蔑他人，俱絕非本署進行調查的用意。我們在查訊時必定無私無畏、不偏不倚，並且公平公正地就個案作出合理的結論。

第三章

工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

3.1 本署在年度內接到共 5,029 宗投訴，數目較上年度稍為下降。然而，在扣除「同類主題投訴」（參見下文**第 3.4 段**）的從屬個案[1]之後，仍有 4,849 宗投訴，是本署自二〇〇八／〇九年度開始計算接到的同類主題投訴以來，投訴個案數目最多的一年。

3.2 除了在年度內接到的投訴個案之外，本署尚有 1,056 宗由上年度轉入的個案（包括 26 宗「重新查訊」的個案[2]）。換言之，在本年度須處理的投訴合共 6,085 宗。

圖表 3.1

接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	投訴	
		總計	不包括同類主題投訴*
2007/08	12,169	4,987	不適用
2008/09	14,005	5,386	4,533
2009/10	13,789	4,803	4,410
2010/11	12,227	5,339	4,712
2011/12	12,545	5,029	4,849

* 本署自 2008/09 年度起才備存有關同類主題投訴的統計數字。

3.3 至於查詢方面，數目有輕微增長。我們在本年度接到共 12,545 宗查詢，而上年度則有 12,227 宗。本署在過去五年接到及處理的查詢及投訴數目詳載於**表 1**。



同類主題投訴

3.4 在本年度，本署接到的同類主題投訴（參見第二章**第 2.5 段**）大幅下降。所有同類主題投訴的從屬個案總數，由上年度的 627 宗減少至 180 宗，佔接到的投訴個案總數只有約 3.6%，當中大部分是一幢興建中的多層商業大廈附近樓宇的業主和住戶提出的投訴（有 74 宗從屬個案）。有關某商店涉嫌僱用非法入境者的投訴亦錄得 42 宗從屬個案，而一些體育會指租用政府康體設施的程序不合理的投訴，則有 17 宗從屬個案。此外，政府向本港市民派發 6,000 元的財政措施、某政府部門的廣告使用了簡體字，以及某地區的環境衞生滋擾問題，也各自產生了約十宗從屬個案。當然，還有少數關於其他事宜的同類主題投訴。

[1] 為方便計算個案數目，每組同類主題投訴會以一宗「領先個案」作為代表，而其他同類投訴則視作「從屬個案」。

[2] 包括在過往因無法跟進處理而終結（例如無法聯絡投訴人），但其後在本年度成為可以跟進處理（投訴人再與本署聯絡）而重新展開查訊的個案。

圖表 3.2

市民的投訴方式					
方式	**2007/08**	**2008/09**	**2009/10**	**2010/11**	**2011/12**
親臨本署	251	370	413	634	573
書面 —					
投訴表格	486	1,300	863	544	518
信件（郵寄）	1,829	936	870	882	947
傳真	753	890	764	766	657
電郵	1,380	1,515	1,362	1,954	1,783
電話	288	375	531	559	551
總計	**4,987**	**5,386**	**4,803**	**5,339**	**5,029**

投訴方式

3.5　與上年度相似，本年度接到的投訴中有 77.7% 是以書面方式提出，而其中電郵仍是最多人採用的途徑，約佔 35.5%。市民似乎又開始傾向以郵寄方式投訴。我們在年度內接到的書面投訴當中，18.8% 是以郵寄方式提出，而去年則有 16.5%。過去五年的相關數據參見上列**圖表 3.2**。

已處理的投訴

3.6　在本年度，我們完成了由上年度轉入和在年度內接到的投訴個案總數的 86.1%。在已完成處理的 5,237 宗投訴當中，我們受理跟進了 2,677 宗，其餘則是無法跟進處理的個案（參見**圖表 3.3**）。在已跟進的個案當中，有 2,492 宗（佔 93.1%）是以查訊的方式處理，而以全面調查及調解方式處理的個案，則分別有 163 宗（佔 6.1%）及 22 宗（佔 0.8%）。

3.7　無法跟進處理的個案包括那些本署基於法例或職權範圍所限而不能調查的個案（參見**第一章**），以及投訴人主動撤回，或本署經初步查訊後中止調查的個案。另外，有些個案是本署認為無須進一步查訊而不予繼續處理的，主要理由如下：

- 未能確立表面證據顯示有行政失當的情況；
- 投訴人只是發表意見或尋求協助；
- 投訴人拒絕披露其個人資料，而本署則必須獲得其同意才可展開查訊；
- 所涉機構已就有關事件採取行動；或
- 另有機構負責處理有關事宜。

圖表 3.3

2011/12 年度處理的投訴		
	處理的個案數目	**百分比**
無法跟進處理的個案	2,560	48.9%
已跟進並終結的個案	2,677	51.1%
總計	**5,237**	**100%**



最多人投訴的機構

3.10　每年，我們都會按照接到的投訴數目（扣除那些無法跟進處理的個案），計算出最多人投訴的十個機構。本年度的「十大」排行榜與去年的大同小異（參見**表 6**）。在頭四位的幾個部門與去年相同，不過，地政總署已由榜首下降至第三位，而食物環境衞生署及房屋署則分別上升至第一及第二位。屋宇署依舊排行第四，位置不變。

投訴的主要原因

3.8　與往年相似，「出錯、決定或意見錯誤」仍是最常見的投訴原因。根據投訴人所提出的指稱作統計，引致市民投訴的五大原因如下：

- 出錯、決定或意見錯誤（35.4%）；
- 延誤（10.6%）；
- 監管不力（10.4%）；
- 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況（7.7%）；以及
- 職員態度欠佳（6.3%）。

詳情載於**表 3**。

3.9　根據本署經全面調查後確定投訴成立或部分成立的個案資料作統計，行政失當的五大類別是：

- 延誤（28.2%）；
- 不按程序辦事（13.7%）；
- 出錯、決定或意見錯誤（13.7%）；
- 沒有回應投訴（9.4%）；以及
- 監管不力（7.7%）。

詳情載於**表 8**。

3.11　對地政總署的投訴數目相對減少，主要還是因為去年有兩組關於新界地區違例發展工程的同類主題投訴。這類大量出現的投訴去年也曾導致環境保護署及規劃署名列排行榜的第五及第六位，但這兩個部門今年都榜上無名。

3.12　康樂及文化事務署由去年的第十位上升至本年度的第五位，而水務署今年則名列第十位。



調查及查訊的結果

3.13 本署經全面調查後終結了 163 宗投訴個案，其中有 62 宗（佔 38.0%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有失當之處」。經全面調查後終結的投訴個案結果分類，摘錄於**圖表 3.4**。

圖表 3.4

經全面調查後終結的投訴個案結果分類及比率		
分類	**個案數目**	**百分比**
成立	33	20.2%
部分成立	25	15.3%
投訴不成立，但機構另有失當之處	4	2.5%
不成立	100	61.4%
未有定論	1	0.6%
總計	**163**	**100.0%**

3.14 在 2,492 宗以查訊方式終結的個案當中，本署於 685 宗（佔 27.5%）個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。然而，無論有否發現缺失或不足之處，本署都會視乎有關情況提出適當建議，要求部門及機構採取改善措施。詳情載於**表 9**。

主動調查

3.15 在本年度，本署完成了五項主動調查，審研的主題包括郊野公園的保護措施、水費發單系統、為有情緒及行為問題的學生提供的特殊教育服務、當局對私營安老院的監管機制，以及政府批出的短期租約。截至本年度末為止，另有五項主動調查仍在進行。

3.16 我們在年度內也完成了 23 項主動調查審研工作，其中較為主要的課題有：水管維修、道路交通設施及學生服務車輛、違例更改土地用途、公屋申請、流浪貓狗、教科書訂價、小販牌照的轉讓，以及私營骨灰龕場等。

3.17 已完成的主動調查報告及主動調查審研工作（選錄）一覽表載於**附件 5**。



建議

3.18 本署在完成 163 宗全面調查個案後，提出了共 134 項建議；而在完成五項主動調查後，亦提出了共 35 項建議。截至二〇一二年三月三十一日止，在本署提出的合共 169 項建議中，有 151 項（佔 89.3%）已獲所涉部門及機構接納並予落實，餘下 18 項（佔 10.7%）則尚在考慮中。

3.19 至於以查訊方式處理的個案，我們在本年度完成查訊後提出了共 99 項改善建議，當中大部分是向食物環境衞生署及地政總署提出的。關於本署就這類個案結果向所涉部門及機構提出改善建議的各項數字，請參閱**表 9**。

服務承諾

3.20 本署的服務承諾及工作表現詳載於**附件 14**。在本年度，我們一如往年，在回覆親臨本署或來電查詢的市民，以及應邀安排講座方面，全部都能夠在服務承諾的時限內完成。至於書面查詢方面，有 78.0% 能在五個工作天內回覆，而有 22.0% 能在六至十個工作天內回覆，與去年的水平（分別為 77.7% 及 21.9%）相近。

3.21　在處理投訴方面，差不多所有個案都能夠在五個工作天內發出認收函件及完成初步評審，但有四宗個案未能達到服務承諾訂明的十個工作天內的時限（參見**圖表 3.5(a)**）。至於不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，有 1.5% 超過 15 個工作天的目標時限（參見**圖表 3.5(b)**），而上年度則為 2.1%。

3.22　至於決定受理跟進的個案，我們的表現持續改善，有 79.3% 能夠在三個月內終結，上年度則為 74.5%。未能在服務承諾中的完成時限（即六個月內）終結的個案有 0.9%（參見**圖表 3.5(c)**），與上年度的表現相同。

3.23　我們雖然一直致力加快處理投訴的程序，以達到本署服務承諾的指標，但實際上往往會有非我們所能控制的其他因素，影響工作的進度，例如個案可能十分複雜，又或者中途會出現新的發展。



圖表 3.5

(a) 發出認收函件或初步評審的處理時間

年度	回覆時間		
	5 個工作天內（目標：>80%）	6 至 10 個工作天（目標：<20%）	10 個工作天後
2007/08	99.9%	0.06%	0.03%
2008/09	99.8%	0.18%	0.02%
2009/10	99.9%	0.11%	0.00%
2010/11	99.8%	0.18%	0.00%
2011/12	99.4%	0.53%	0.09%

(b) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間

年度	回覆時間		
	10 個工作天內（目標：>70%）	11 至 15 個工作天（目標：<30%）	15 個工作天後
2007/08	88.1%	10.3%	1.6%
2008/09	77.2%	19.6%	3.2%
2009/10	78.9%	16.3%	4.8%
2010/11	83.4%	14.5%	2.1%
2011/12	89.2%	9.3%	1.5%

(c) 其他已終結的個案的處理時間			
年度	回覆時間		
	3 個月內（目標：>60%）	3 至 6 個月（目標：<40%）	6 個月後
2007/08	56.5%	41.5%	2.0%
2008/09	65.9 %	32.3%	1.8%
2009/10	54.7%	43.2%	2.1%
2010/11	74.5%	24.6%	0.9%
2011/12	79.3%	19.8%	0.9%

綜述

3.24 在本年度，本署所跟進處理的個別投訴（不包括同類主題投訴的從屬個案）數目雖然較去年增加逾 5%，但由於精簡了工作程序，加上本署人員積極投入，因此我們完成的個案佔整體個案數目的比例有所上升，而且有更多個案能夠在三個月內終結。同時，本署亦堅持於有需要時以全面調查的方式，徹底查明事實真相；另外，假如個案適合，本署亦會盡量安排以調解方式處理更多投訴。

3.25 我們定會努力不懈，務求為市民提供更優良和更愜意的服務。



第四章

成效及困難

提高公共行政質素



4.1　正如第二章所述（參見**第 2.26 及 2.27 段**），本署在完成查訊及調查後，如認為有需要，會就如何向投訴人作出補救向事涉機構提出意見；此外，為達到提高公共行政質素的目標，我們亦會向事涉機構提出建議。這些建議大部分均獲得接納，而我們亦會繼續留意，直至所有建議均予落實，機構的運作及服務有實質改善為止。在本年度，所涉機構在接納本署建議後落實的措施大致可歸納如下：

(1)　制定更清晰指引，使運作更為一致和有效；

(2)　改進跨部門的協調安排；

(3)　改善處理市民查詢／投訴的措施；

(4)　改善客戶服務的措施；

(5)　加強規管及管制的措施；

(6)　訂立更清晰合理的規則；

(7)　為市民提供更適時及更清晰的資料；以及

(8)　員工培訓。

4.2　各項改善措施的實例載於**附件 10**。在上述各類建議中，改善向員工發出的指引，以及為市民提供更適時及更清晰的資料，是本署提出最多建議的兩個類別。

調解糾紛

4.3　我們曾在去年的年報中提及，本署更新了安排調解的程序，鼓勵本署人員更積極透過調解處理投訴個案。本年度內，我們在這方面的努力繼續取得成果，以調解方式終結了 22 宗個案，當中涉及殘疾人士泊車設施、水管維修、追討工程費用及公眾康樂設施的使用等問題。

4.4　有一宗集體調解個案特別值得一提。個案涉及 18 個團體分別向本署投訴某政府部門的好些措施不合理。本署就這宗同類主題投訴進行初步評審後認為，有關措施背後或許有其理據，但部門假如能稍作改善或妥協，當能釋除那些提出投訴的團體的疑慮。起初，雙方對於透過調解來解決問題的成效存疑，但經本署人員游說後，他們最終願意坐下來一起討論。經過數小時的調解過程之後，雙方簽訂了協議，就解決問題達致一個雙贏的方案。



高度透明的政府與公開資料

4.5　正如上文**第 4.2 段**所述，在本署建議的改善措施中，獲所涉機構接納的，不少均與為市民提供資料有關。這説明了提高政府透明度的重要性 — 為市民提供適時而清晰的資料可以避免投訴。

4.6　提高政府透明度的另一個重點，就是公營機構在市民提出要求時均樂意提供資料。為此，政府頒布了《公開資料守則》，訂明除非有合理理由可以不公開資料，否則各政府部門須盡可能向市民提供所管有的資料。法例已賦予本署權責，就有關違反《守則》的投訴進行調查（參見第一章**第 1.5 段**）。在本年度，我們接到共 35 宗涉嫌違反《守則》的投訴，數目雖然較上年度稍減，但與三、四年前的數目比較仍屬偏高。詳情載於下列**圖表 4.1**：

圖表 4.1

過去五年涉及《守則》的投訴數目

年度	接到的投訴數目
2007/08	17
2008/09	24
2009/10	46*
2010/11	42*
2011/12	35

* 所列數字包括在 2009/10 及 2010/11 年度分別接到的三宗有關投訴。這些投訴在該年度並未列為涉及《守則》的個案，而是在隨後的年度完成調查時才歸入此類。

4.7　必須注意的是，《守則》雖然是確保政府開明問責，保障市民的公民權利和政治權利的重要手段，但假如政府沒有妥善地保存有關其所作決定及行動的記錄，《守則》便不能全面發揮作用。在一宗投訴個案中，事涉部門表示該署就某個與本署調查事項有關的範疇的政策有變。當本署要求他們提供這項政策轉變的背景資料和相關文件記錄時，該署竟説沒有這方面的書面記錄。在另一宗個案中，本署發現事涉部門雖訂有政策，向市民追討多年仍未清繳的欠款，但相關文件卻已在保存一段時間之後銷毀。這種做法極不理想，因為市民必然會懷疑自己是否真的欠下該筆款項。我們認為，政府就妥善保存記錄為各部門制定清晰指引，實在十分重要。

投訴反映行政體制上的問題

「各家自掃門前雪」的心態及處事欠果斷

4.8　我們在處理投訴的過程中，不時會發現這個問題，當中以街道管理問題最能反映這現象。另外，當個案涉及違例構築物時，我們仍會見到，事涉部門較為關心的，往往是自己是否應採取行動的部門，而不是如何才能最有效地解決問題。例如，他們會花時間和精神爭辯事涉構築物是否位於並固定在政府土地上，抑或是附屬於某幢私人樓宇，以決定哪個部門有權執法。我們同意這通常是合理的處理步驟，然而，當事實未能迅速澄清時，所有涉及的部門實應盡快共同商討，訂定合理的行動計劃；如有需要，更應採取聯合行動，先把問題處理好。



4.9　遇到某些類別的公共設施需要維修時，亦有可能由於各部門之間缺乏協調而導致工程延誤。在一宗投訴個案中，港鐵某車站附近的公共運輸交匯處出現漏水問題，但由於有幾個事涉部門未經仔細查核便認為事情不屬其責任，以致問題未能盡快處理。本署的調查顯示，假如所有部門都能夠把解決問題視為共同責任，同心合力，審慎翻查和核對各自備存的記錄，理應可以更早解決投訴事宜。



4.12　然而，也有一宗反映所涉部門表現令人失望的個案。個案中的漁農自然護理署（「漁護署」）與某愛護動物組織合作，推行以「先捕捉、後絕育、再釋放回原居地」為宗旨的「貓隻領域護理計劃」。該計劃多年來均獲得漁護署資助。根據計劃，該署若收到關於護理計劃領域下的流浪貓滋擾投訴，便會轉交愛護動物組織跟進。為此，該署理應監察計劃的運作情況，並評估其成效。但是，我們的調查發現，漁護署就該計劃只收集了極少數據，既沒有監察愛護動物組織如何處理公眾投訴，也沒有評估該計劃的成效。我們認為，這是一個所涉部門欠缺責任承擔的顯著例子。

4.10　部門是否有決心處理問題，是影響管治成效的要素。店鋪違例擴展營業範圍的問題便是一個例子。本署明白，這個為人詬病的問題一直存在，牽涉到不同持份者的既得利益，而這些利益往往是互相衝突的。不過，本署亦留意到在個別投訴個案中，只要部門採取有效措施，應可以控制某一特定地點的違例情況。例如，政府當局可在經過充分的地區諮詢後，識別哪些是當區居民可以接受甚至歡迎的地點，而容許該處的店鋪在適當規管下擴展經營範圍；另一方面，則對那些構成滋擾的黑點採取嚴厲的執法行動。上述措施需要當局立下堅定的決心，而這正是解決長期問題所必不可少的。

責任承擔

4.11　去年的年報談及政府部門在聘用承辦商和顧問公司方面的責任問題，並指出即使服務已外判，責任最終仍須由部門承擔。其中的一個例子，是把大部分屋邨管理服務外判的房屋署。當時我們亦指出該署在接到關於屋邨管理服務欠佳的投訴時，往往只把個案交由外判管理公司處理，而沒有監督有關公司如何解決投訴事項。房屋署其後已作出改善，本署在本年度查訊的投訴個案中，已甚少見到這類只轉交個案而不跟進的情況。

處理行政體制上的問題

4.13　除了在投訴個案中發現並處理行政體制上的問題外，本署亦會選取一些情況普遍或影響廣泛的課題，進行主動調查。正如第三章**第 3.15 段**所述，我們在本年度已就五項不同的課題完成了主動調查。

4.14　在二〇一〇年發生的西灣事件中，一幅郊野公園「不包括的土地」被人非法開墾，進行大規模的建築工程。事件引起傳媒廣泛報道，本署因此認為有需要審研政府當局保護郊野公園的措施。我們的調查發現，儘管政府在一九九〇年代末已決定採取具體措施，保護郊野公園「不包括的土地」，但在西灣事件前，相關部門的跟進工作進展一直緩慢。本署建議發展局及環境局督促轄下各執行部門從速採取行動，確保所有「不包括的土地」都得到適切保護。



4.15　本署亦接到不少關於水費單不合理的投訴，故此決定審研水務署的發單系統。我們發現，水務署雖然有一套高度自動化的發單系統，但欠缺所需的支援機制及程序加以配合，包括未能準時輸入正確的資料、系統設計欠妥善，以及在發現系統缺失後，沒有一套有效的機制予以糾正。我們向水務署建議多項改善措施，涵蓋抄錶、水錶測試、系統稽核、與用戶的溝通、職員培訓等多個範疇。

4.16　因應一位立法會議員的查詢，本署對當局為有情緒及行為問題的學生提供的特殊教育服務展開主動調查。我們留意到，有些學生須輪候很長時間，才能入讀群育學校，但現有的學位及宿位卻又未獲盡量善用。本署建議教育局及社會福利署（「社署」）採取有效措施，加快處理入學申請，以及解決學位供不應求的問題。



4.17　基於若干傳媒的報道，本署對社署的私營安老院監察機制亦展開調查，發現社署的監察過於寬鬆。我們於是建議社署檢討相關的法例及實務守則，並更新對安老院服務的規定；加強巡查及跟進行動；發布更多關於安老院的資料，方便市民選擇；以及推廣安老院認證計劃。

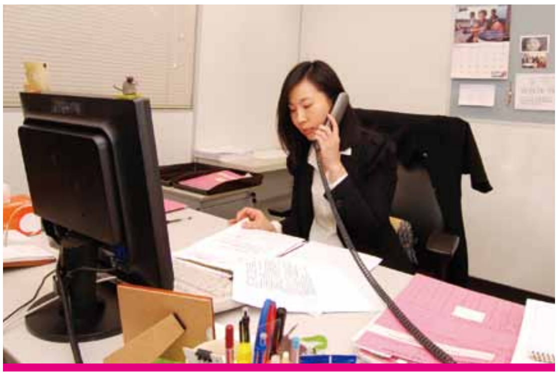
4.18　本署亦審研了政府當局批出象徵式租金短期租約的機制。我們認為，地政總署考慮租約申請的安排混淆不清，對租戶是否遵從租約條件的監察極為不足，亦沒有嚴厲執法，而租約續期制度也十分鬆散。我們建議地政總署就這類短期租約的審批、續期和監管，訂立目標和程序，並加強執法行動。

投訴人或部門的異議

重新評審個案

4.19　正如**第二章**所述，本署接到的所有投訴，均由評審組先行評定我們是否有權及應否跟進。假如投訴事項不在本署職權範圍內，或本署受法例所限不能進行調查，又或是不適宜由本署跟進，則我們不會受理個案。投訴人若不同意，可以要求本署重新評審其個案。

4.20　本年度內，我們接到共 248 宗重新評審個案的要求，並就其中 95 宗重新展開查訊。



圖表 4.2

所有覆檢個案						
理由 / 結果	新證據		新觀點		不在本署職權範圍內	合計
	有	沒有	有	沒有		
改變決定	2	-	2	-	-	4
維持決定	-	33	-	-	2	35
						39

覆檢個案

4.21　投訴人有時會不滿意我們的調查結果或就投訴事項所作的結論，而要求本署覆檢其個案。本署會按照既定程序處理這類要求（參見第二章**第 2.20 段**），假如認為理據充分，會進行覆檢。

4.22　在本年度，本署接到共 61 宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的 22 宗，並就其餘 39 宗進行覆檢。在完成覆檢後，本人改變了對四宗個案的決定，而餘下的 35 宗個案則維持原來的決定。詳情參見上列**圖表 4.2**。

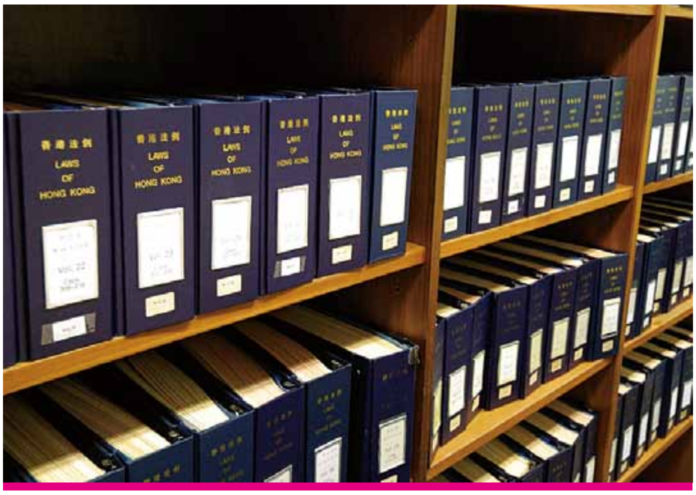
4.23　覆檢的個案中有三宗是以全面調查方式進行，完成後本人改變了對兩宗個案的決定。有關這些個案的詳情載於**附件 12**。

投訴人的責任

4.24　投訴人對本署的服務抱有不同期望，有時也會影響我們的投訴處理工作。有些投訴人會交來大量資料，提供極其詳盡的事件經過，卻沒有清楚說出令他們感到受屈的實際事項；另一些投訴人則過分倚賴本署的查訊，只提供少量資料，而期望我們自行蒐集所需證據。就前一種情況而言，本署認為，投訴人能提供充分資料自然是好事，但我們必須先了解投訴重點，才能集中查訊的範圍。至於後一種情況，投訴人假如在投訴時不向本署提供所持有的相關資料，只會虛耗人力與時間。投訴人如能充分合作，提供清晰的所需資料，必定有助加快查訊的進度。為此，本署制訂了一份「投訴人約章」，讓投訴人更清楚知悉如何配合我們的查訊工作，令本署能更好地處理他們的投訴。第五章**第 5.11 段**對這份約章有較詳細的論述。

司法覆核及訴訟

4.25　投訴人假如不滿意本人的決定，除了要求本人覆檢其個案之外，亦可以向法院提出司法覆核。



4.26　在本年度，一名投訴人曾就本署對有關某政府部門的投訴個案所作的決定，申請司法覆核。我們其實先前已應她的要求，兩次覆檢其個案。二〇一一年五月，原訟法庭基於投訴人沒有合理理據，否決其司法覆核申請。

4.27 去年的年報曾提到一名投訴人就法院否決其司法覆核申請而提出上訴。法院已駁回其上訴，但上訴人隨即向上訴法庭再提出上訴。上訴法庭已於二〇一一年六月駁回有關的上訴，並裁定上訴人須向本署支付堂費。上訴人繼而就上訴法庭的判決再向終審法院申請上訴許可。二〇一二年二月，終審法院基於上訴人並無合理理據，拒絕其申請。

4.28 另外，一名投訴人於二〇一一年十月向小額錢債審裁處提出申索，而本署是共同被告人之一，個案涉及我們就該申索人對某政府部門的投訴所作的決定。經過簡短提訊會後，審裁處於二〇一二年二月進行了一次提訊會。隨後的提訊會將於同年四月進行。



綜述

4.29 一直以來，本署的獨立查訊和調查工作不但提醒政府當局注意個別事例所涉及的缺失與不足之處，亦同時揭示了某些根本性的問題及行政體制上的流弊。本署經查訊及調查後提出的建議，大多已獲政府當局接納，並在多方面達到實質的改善，令我們感到欣慰。我們公布的主動調查結果，也得到傳媒廣泛報道，促使更多市民留意某些社會上普遍關注的課題。此外，在以調解方式處理投訴方面，我們亦很高興取得進展，能夠促使事涉機構與投訴人達致雙方有利的結果。

4.30 本署將繼續參考持份者的意見，特別是對本署服務表示不滿的評論，檢討我們的工作程序。我們定會致力把調查工作維持在最高水平。

第五章

內部行政

人手編制

5.1　我們的調查人員均屬於調查主任職系，是組成本署的骨幹力量。除了從內部擢升職員之外，我們亦聘請在公共行政方面具有不同資歷的人員，擔任各級調查主任。由於行之有效，本署將繼續採取這個策略。在本年度，我們開始招聘全無工作經驗或經驗較淺的大學畢業生，加入為基本入職職級的助理調查主任。本署計劃及早在內部培養幹練的調查人員，並提供清晰的職業發展前途，以促進這個職系的長遠發展。一如以往，我們會聘請具有豐富公共行政經驗的臨時調查人員，分擔常規人員的工作，以應付不時驟增的工作量。

5.2　我們在本年度聘任了共九名調查人員，包括一名總調查主任、一名高級調查主任、兩名調查主任及五名助理調查主任。本署的組織圖載於**附件 16**。



圖表 5.2　香港大學 2012 年職業展覽

5.3　為了向大學生宣傳本署的職業發展機會，我們參與了香港大學的職業展覽及香港中文大學的招聘講座。我們亦參加了二〇一二年二月在香港會議展覽中心舉辦的「教育及職業博覽」。參與上述各項活動的目的，是讓市民大眾更加了解本署的使命和調查人員的工作。由於反應甚佳，我們打算藉着每年的招聘計劃，增加本署的外展活動。

圖表 5.1

人手編制			
職員分類	**截至 2010 年 3月31日**	**截至 2011 年 3月31日**	**截至 2012 年 3月31日**
首長級人員	4	4	4
調查人員	51	54	55
行政及支援人員	47	48	49
常規人員合計	**102**	**106**	**108**
臨時調查人員：相等於全職人員（合計工日）	4.3 (1,146)	5.1 (1,351)	5.1 (1,356)
臨時支援人員	12	-	-
總人數	**118.3**	**111.1**	**113.1**

職員培訓

5.4　隨着社會環境不斷改變，對於處理投訴個案工作的要求也愈來愈高。我們深明有必要加強培訓課程的內容，讓本署職員掌握所需的技能，更有效地執行職務及提升效率。



圖表 5.3　香港中文大學的招聘講座

5.5　我們先後於二〇一一年五月及十一月為新招聘的人員舉辦了兩次入職簡介課程，協助他們盡快熟習環境和投入工作。

5.6　鑑於社會上愈來愈多人關注人權和私隱問題，我們也邀請了律政司和個人資料私隱專員公署的代表，為我們分別主持兩次關於國際人權公約與實務分析和《個人資料（私隱）條例》的研討會。這兩次研討會令本署的調查人員擴闊視野，更清楚相關的法例和實務守則在處理投訴上的含意及應用範圍。



圖表 5.4　《個人資料（私隱）條例》研討會

5.7　繼上年度本署內部舉辦的調解培訓之後，我們推行了一項新計劃，資助調查人員修讀較深入的培訓課程及考取調解員的認可資格。在本年度，本署向順利獲得認可資格的兩名調查人員批出資助。

5.8　為提醒各員工注意職業安全及健康，我們邀請了勞工處的代表為本署舉辦一次講座，講解長期使用電腦對健康的影響，以及應採取的安全措施。此外，我們亦安排了六名職員參加醫療輔助隊的急救訓練班。



圖表 5.5　勞工處為本署舉辦的講座

工作程序手冊

5.9　在本年度，我們對職員工作程序手冊進行了全面修訂，同時也藉此機會認真地檢討本署的工作程序和行事方式，以便更有效地處理投訴及提升效率。

投訴人約章

5.10　近年來，投訴人因不滿意本署的查訊或調查結果，而做出較激烈或不合理行為的情況有上升趨勢。在本年度，我們曾經數次為此要求大廈保安員或警方協助。這些事件令我們關注到有必要實行新措施，保障前線職員的人身安全。

5.11　我們為此制訂了「投訴人約章」（參見**附件 15**），列明本署的承諾與投訴人的責任。本署會致力提高效率，發揮專業精神，公正地處理投訴；而投訴人方面亦應提供足夠資料，並以合理的態度提出投訴。署方已發出指引，説明當投訴人做出可能妨礙本署正常運作的行為時，職員應該如何應付。此外，我們亦加強了在接待處及周邊公眾地方的閉路電視系統，改善辦事處的保安工作。

對本署的投訴

5.12 在本年度，我們完成了共 14 宗市民對本署的投訴，內容涉及職員態度或工作方式和程序，又或兩者都涉及。在這些投訴個案當中，有一宗經本署調查後認為投訴成立，另有兩宗則部分成立。我們會認真汲取經驗教訓，並為有關的職員提供適當輔導。

5.13 本署對每項批評和意見都十分重視，並把它們作為重新審視工作方法的好機會。這些投訴足以提醒我們注意，市民對公共服務的效率和成效要求愈來愈高，因此我們的表現也應該不斷改善。

圖表 5.6

2011/12 年度完成的對本署的投訴

投訴性質	成立	部分成立	不成立
職員態度（包括延誤、疏忽、濫用職權及態度令人不可接受）	1	-	7
工作方式和程序	-	-	2
職員態度及工作方式和程序	-	2	2
總計	**14**		



第六章

宣傳推廣及對外關係

6.1　為了發展和推廣申訴專員制度，以及促進正面的投訴文化，本署的宣傳策略一向注重與社會各界及相關機構和人士保持聯繫溝通。在本年度，除了透過傳統渠道宣揚本署的信念及職能外，我們也嘗試以其他途徑與相關機構和人士緊密聯繫，並且收集他們的意見。

主動接觸市民大眾

宣傳推廣活動

6.2　我們在二〇一一年十月推出新一輪的宣傳推廣活動。廣告方面，我們集中在電視和公共交通工具上，透過宣傳短片、電子資訊顯示屏及椅背標貼進行宣傳，希望能夠直達社會各階層人士，加深市民對本署角色及權責的認識。



圖表 6.1　港鐵車站內的廣告顯示屏



圖表 6.2　介紹本署的短片

機構簡介短片

6.3　在上半年，我們製作了新一輯的機構簡介短片，講述本署的歷史、角色及申訴專員的調查權力，讓觀眾進一步了解我們的工作。短片會在本署舉辦外展講座及有代表團到訪時放映，並備有廣東話、普通話及英語版本。我們已把短片上載到本署網站 (www.ombudsman.hk)，市民可以透過網上搜尋器觀看。



圖表 6.3　本署在「教育及職業博覽」會場的攤位

教育及職業博覽

6.4　本署一直積極尋找新機會，向市民大眾宣傳我們的工作。二〇一二年二月，我們參加了香港貿易發展局主辦的「教育及職業博覽」，在會場設置攤位，介紹本署的工作及職業發展機會。在這次活動期間，參觀我們攤位的有約一萬人，當中大部分是青少年。

網上遊戲及支持者專頁

6.5　我們十分重視向市民大眾灌輸良好的政府管治及正面的投訴文化等觀念。鑑於互聯網現今已非常普及，而且是一種有效的宣傳工具，特別受到年青人歡迎，本署已製作了兩個網上遊戲，藉此向市民介紹我們的職能及職權範圍，預計可於二〇一二年年中推出。此外，我們亦已在廣受歡迎的社交網絡平台上開設支持者專頁，擴闊接觸市民的層面。



圖表 6.4　網上遊戲

外展講座

6.6　在本年度，我們為政府部門、公營機構及長者中心舉辦了共 15 次外展講座。這類講座讓我們有機會直接與不同階層人士面對面進行交流。



圖表 6.5　為政府部門舉辦外展講座

宣傳刊物

6.7　我們定期更新各種宣傳資訊，以便市民知悉本署的最新消息。在本年度，我們修訂了宣傳單張的內容，亦印製了新一款的宣傳海報。市民可以到本署的資源中心或各區民政事務處索取有關刊物，也可以到本署的網站瀏覽。



圖表 6.6　宣傳單張及海報

記者招待會及新聞稿

6.8　大眾傳媒是發布本署工作成果的有效渠道。在本年度，我們舉行了三次記者招待會，公布了四份投訴個案調查報告（不披露個案所涉人士的身份）及四份主動調查報告的結果。另外，我們亦宣布展開三項主動調查。本署的記者招待會和新聞稿一般都廣受各界關注，本港的報章、電視、電台和網上傳媒都有詳盡報道。



圖表 6.7　記者招待會

圖表 6.8

記者招待會及新聞稿	
2011 年 4 月 19 日	• 公布關於政府當局對新界豁免管制屋宇的違例建築工程所採取的執法行動的主動調查結果 • 公布兩宗投訴個案的調查結果（不披露個案所涉人士的身份）： i. 七個政府部門延誤處理一項道路維修工程 ii. 房屋署編配公屋過程不公
2011 年 7 月 5 日	• 宣布就體育設施的預訂與使用展開主動調查
2011 年 7 月 21 日	• 宣布就政府當局在公用事業機構進行道路工程期間臨時關閉設有收費錶的停車位的行政安排是否有效展開主動調查
2011 年 9 月 15 日	• 公布以下兩項主動調查的結果： i. 水務署的抄錶程序及發單系統 ii. 政府當局對郊野公園「不包括的土地」的保護措施
2012 年 2 月 9 日	• 宣布就政府當局對食肆違例擴展營業範圍的規管及執法行動展開主動調查
2012 年 2 月 23 日	• 公布關於政府當局為「有中度至嚴重情緒及行為問題」的學生提供的特殊教育服務的主動調查結果 • 公布兩宗投訴個案的調查結果（不披露個案所涉人士的身份）： i.「政府物業」上的違建物 ii. 漁農自然護理署沒有履行職責，妥善處理流浪貓滋擾問題

與專業人士、社區領袖等合作

顧問及太平紳士

6.9　我們重視本署顧問的意見和協助，也感謝參加「太平紳士協助推廣計劃」的太平紳士所給予的支持和意見。

6.10　二〇一一年十一月，本署舉辦了一次關於店舖及食肆阻街問題的研討會。阻街問題在香港存在已久，我們就這個課題邀請了多名政府代表，向本署顧問及太平紳士講解他們的工作，並分享處理有關問題的經驗。這次研討會共有逾 50 人出席，大家積極交換了意見。

立法會議員

6.11　每年，申訴專員都會與立法會議員會面。本年度的會面於二〇一一年十二月十三日舉行，本人在會上向議員講述本署最新的工作概況，並聽取了議員對雙方關注的問題的意見。



圖表 6.9　店舖及食肆阻街問題研討會

申訴專員嘉許獎

6.12　要推動正面的投訴文化和促進高效的公共行政，我們認為，對政府部門及公營機構所作的努力表示讚賞十分重要。為此，本署每年頒發申訴專員嘉許獎，表揚在處理投訴和服務市民方面表現出色的公營機構及公職人員。本年度的頒獎典禮於二〇一一年十一月十七日舉行，本人把獎項頒予房屋署（大獎）、教育局及勞工處，另有 32 位公職人員獲獎。當天共有超過 200 人出席了這次別具意義的頒獎典禮。



圖表 6.10　申訴專員嘉許獎頒獎典禮

圖表 6.11

二〇一一年得獎機構一覽
房屋署（大獎）
教育局
勞工處

圖表 6.12

二〇一一年得獎公職人員一覽

機構	得獎人數
入境事務處	2
土木工程拓展署	2
土地註冊處	1
水務署	1
司法機構	1
行政長官辦公室	1
房屋署	1
法律援助署	1
社會福利署	1
屋宇署	1
食物環境衞生署	1
香港海關	2
效率促進組	1
海事處	1
強制性公積金計劃管理局	2
渠務署	2
税務局	2
路政署	1
僱員再培訓局	1
學生資助辦事處	2
機場管理局	1
醫院管理局	2
懲教署	1
證券及期貨事務監察委員會	1

與海外及內地申訴專員機構的聯繫

國際聯繫

6.13 過去一年，本人繼續與海外的申訴專員機構保持緊密聯繫。二〇一一年十月底，本人出席了國際申訴專員協會在贊比亞利文斯敦舉行的常務理事會會議。二〇一一年十二月，本人參加了亞洲申訴專員協會在日本東京和靜岡舉行的會員大會暨常務理事會會議。通過參加這些會議，本人可以借鑑其他申訴專員制度的優點，同時也可藉此機會向其他申訴專員機構介紹我們的工作。

6.14 本署正籌備與澳門廉政公署方面合作，為國際申訴專員協會亞洲區及澳大利西亞暨太平洋區的會員舉辦一個為期三天的培訓課程。課程將於二〇一二年五月舉行，內容主要是處理投訴的技巧，以及科技與心理學在投訴管理方面的應用。我們已從海外的申訴專員機構及本港一所大學邀請講者，他們將會與參加者共同探討這些課題。

與內地的聯繫

6.15 自一九九六年起，本署一直與中國監察學會合辦交流活動。二〇一一年九月，本人率領六位同事到北京和重慶進行了五天的參觀訪問，與多個政府機關的官員會面，討論雙方監察公共行政的制度和工作方法。這次訪問加深了我們彼此的認識，同時也鞏固了本署與內地機構的合作關係。



圖表 6.13 本署代表團與監察部部長及官員會面

6.16 我們一向樂意接待其他國家和地區的訪客。很多訪客都希望了解本署的職權範圍，並就世界各地申訴專員制度的異同進行比較。這種分享經驗和資訊的活動，有利於促進相互的了解，擴闊大家的視野，提升公共行政的監察制度。本年度的訪客一覽表載於**附件 18**。

前瞻

6.17 我們會繼續留意市民對本署服務的認識、觀感和期望，並根據收到的回應，改善我們的工作程序及調整宣傳策略，以配合市民大眾不斷轉變的需要。我們十分重視公眾意見，亦會繼續參考相關機構和人士及世界各地申訴專員機構的意見和經驗，促進公平高效的公共行政。





附件

附件 1
用語詞彙

中止調查的投訴

這是指本署停止就某宗投訴進行查訊。原因可能是投訴人沒有提供充分資料或證據，以及投訴人不同意本署取得其個人資料等。

未有定論

這是指在全面調查後，申訴專員認為所蒐集到的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴作任何定論。

主動調查

這是指儘管沒有接到投訴，但基於公眾利益而決定主動進行的調查。主動調查通常是針對某些涉及行政體制的事宜或廣受市民關注的事項。

主動調查審研工作

這是指本署就某些可能值得展開主動調查的課題進行的初步審研。主動調查審研若顯示並無顯著行政失當，或有關機構已積極改善，則本署不會展開主動調查，而會終結審研，並將結果送交所涉機構。如有需要，本署會提出改善建議。

成立、部分成立和不成立

這是指本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

全面調查

這是指深入的查訊，通常是就複雜或性質嚴重的投訴展開調查，而在完成調查後往往會提出改善建議或補救措施。

同類主題投訴

市民或會就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或某個決定。

行政失當

這在《申訴專員條例》中已有定義。基本上，「行政失當」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序及延誤；無禮或不為他人着想的行動。

投訴

投訴是一項具體指稱，所針對的是不當行為、不合理行動或不妥善的決定，而這些行為、行動或決定影響到投訴人，令他感到不滿或受屈。

投訴已撤回

這是指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，申訴專員仍會視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，可能繼續跟進。

投訴不成立，但機構另有失當之處

投訴人指稱的事項可能不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另外有顯著的行政失當之處，並就這些須予改善的地方提出意見。

投訴事項不在本署職權範圍內

這是指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的機構或行動。

決定不予繼續處理的投訴

這是指申訴專員在考慮所有有關情況後，決定不再繼續處理某宗投訴。考慮的情況包括個案是否有充分的表面證據，證明所涉機構行政失當。

受條文所限不得調查

這是指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

查訊

對於一般性質的投訴個案，本署會以這種方式較快捷地處理。如認為適當，我們會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。在此情況下，本署會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊時，本署會把查訊結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。如認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

查詢

查詢是指市民要求本署提供資料或意見。

調查

這是指就投訴而展開的全面調查，或是儘管沒有接到投訴而進行的主動調查。

調解

這是投訴人與被投訴機構在自願的情況下同意舉行會議，討論投訴個案，尋求雙方願意接受的解決方法。本署的調查員會以中立調解員的身份，促成雙方和解。



附件 2

《申訴專員條例》附表所列機構一覽

條例 (第 397 章) 附表 1 第 I 部所列機構

1. 政府所有部門／機構（公務員敍用委員會秘書處、香港輔助警察隊、香港警務處及廉政公署除外）
2. 九廣鐵路公司
3. 民眾安全服務隊
4. 市區重建局
5. 立法會秘書處
6. 平等機會委員會
7. 西九文化區管理局
8. 地產代理監管局
9. 香港考試及評核局
10. 香港房屋協會
11. 香港房屋委員會
12. 香港金融管理局
13. 香港藝術發展局
14. 香港體育學院有限公司
15. 個人資料私隱專員公署
16. 財務匯報局
17. 消費者委員會
18. 強制性公積金計劃管理局
19. 僱員再培訓局
20. 機場管理局
21. 職業訓練局
22. 醫院管理局
23. 醫療輔助隊
24. 證券及期貨事務監察委員會

條例 (第 397 章) 附表 1 第 II 部所列機構

1. 公務員敍用委員會秘書處
2. 香港輔助警察隊
3. 香港警務處
4. 廉政公署

附件 3

對投訴不予跟進或不展開調查的情況

不受申訴專員調查的行動 —
香港法例第 397 章附表 2

1. 保安、防衛或國際關係
2. 法律程序或檢控任何人的決定
3. 行政長官行使權力赦免罪犯
4. 合約或商業交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府頒授勳銜、獎賞或特權
7. 行政長官親自作出的行動
8. 有關施加或更改土地權益條款的決定
9. 與《香港公司收購、合併及股份購回守則》有關的行動
10. 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

調查投訴的限制 —
香港法例第 397 章第 10(1) 條

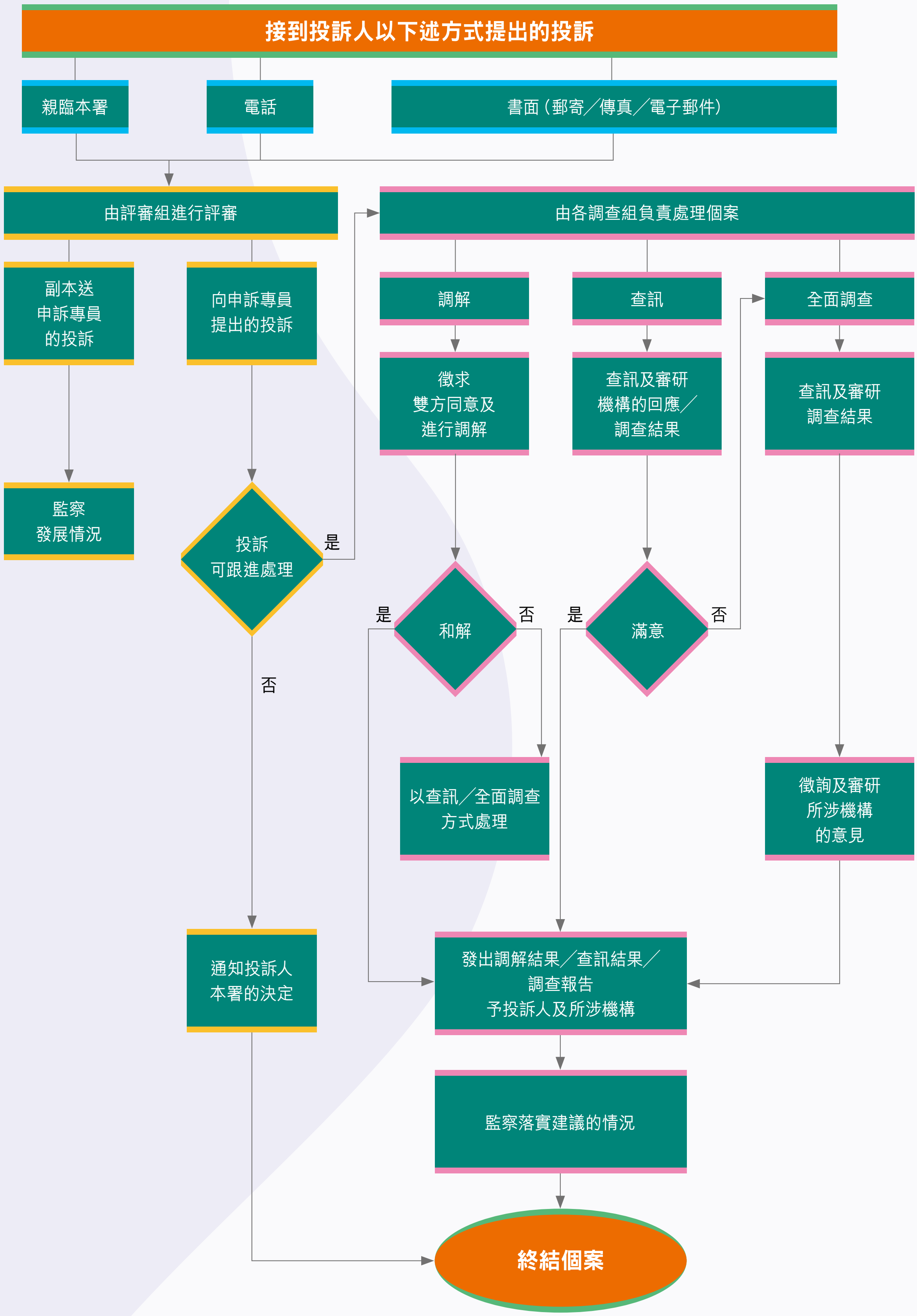
1. 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
2. 投訴由匿名者提出
3. 投訴人無從識別或下落不明
4. 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
5. 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
6. 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法

申訴專員可決定不展開調查的情況 —
香港法例第 397 章第 10(2) 條

1. 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
2. 投訴關乎微不足道的事
3. 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
4. 因其他理由而無須調查

附件 4

處理投訴流程圖


接到投訴人以下述方式提出的投訴
親臨本署
電話
書面（郵寄／傳真／電子郵件）
由評審組進行評審
由各調查組負責處理個案
副本送申訴專員的投訴
向申訴專員提出的投訴
調解
查訊
全面調查
徵求雙方同意及進行調解
查訊及審研機構的回應／調查結果
查訊及審研調查結果
監察發展情況
投訴可跟進處理
是
否
和解
滿意
以查訊／全面調查方式處理
徵詢及審研所涉機構的意見
通知投訴人本署的決定
發出調解結果／查訊結果／調查報告予投訴人及所涉機構
監察落實建議的情況
終結個案

附件 5

已完成的主動調查報告及主動調查審研工作索引

主動調查報告	
OMB/DI/227	對郊野公園「不包括的土地」的保護措施
OMB/DI/218	水務署的抄錶程序及發單系統
OMB/DI/216	當局為「有中度至嚴重情緒及行為問題」的學生提供的特殊教育服務
OMB/DI/147	當局對私營安老院的監管機制
OMB/DI/219	政府以象徵式租金批出短期租約
主動調查審研工作(選錄)	
OMB/DI/208	水管維修工作
OMB/DI/225	道路交通標誌及設施的諮詢程序
OMB/DI/230	對違例更改土地用途所採取的執法行動
OMB/DI/226	出租公屋申請的審批程序
OMB/DI/191	漁農自然護理署如何處理流浪動物
OMB/DI/232	對教科書訂價的監管
OMB/DI/235	對學校服務車輛營運的監管
OMB/DI/229	有關交通燈故障的緊急維修協調機制
OMB/DI/239	有關固定攤位小販牌照的繼承及轉讓
OMB/DI/234	有關規管私營骨灰龕場的問題

附件 6

已完成的主動調查報告摘要

水務署

個案編號：OMB/DI/218 –
水務署的抄錶程序及發單系統
（調查宣布日期：二〇一〇年十一月十日；
完成日期：二〇一一年九月九日）



引言

在本署接到的關於水費單的投訴個案當中，有不少是由於用戶不滿水務署在處理損壞的水錶及調整水費單方面需時過長，以致用戶需要補交高昂的水費。

2. 為此，申訴專員展開主動調查，審研水務署在抄錶、發單、更換和測試損壞的水錶，以及調整水費單方面的安排，以找出可改善之處。

整體的觀察

3. 水務署的定期檢測計劃顯示，在二〇一〇／一一年度對仍在使用的水錶所作的抽樣測試中，有 5% 經測試的水錶準確度未能達標。按此比例推算，全港 280 萬個仍在使用的水錶中，可能有 138,000 個是損壞的。這種情況值得關注。同時，在處理壞錶及相應的水費單調整方面有任何不足之處，水務署亦須認真注意。

4. 假如發現水錶故障，水務署有權及有責任向用戶追收有關期間少收的水費。本署在研究的個案中發現，水務署向用戶提出調整水費單並非不合理。在運作上，該署會在更換水錶後觀察有關用戶的用水量數據一段時間，以確定是否需要調整水費單，然後才採取行動。用戶如認為調整的數額不合理，可以向該署說明用水習慣。

5. 然而，水務署採取有關行動的方式，尤其是處理壞錶需時太長，以及不為用戶着想等，往往令投訴人感到不滿及失望，故該署實在有大幅改善的空間。

部門有不足之處

6. 本署發現水務署在抄錶、處理壞錶，以及發出／調整水費單方面，有以下不足之處。

對抄錶員的培訓及監察不足

7. 水務署處理壞錶需時太長，其中的一個主要原因是抄錶員未能在例行抄錶期間識別損壞的水錶。本署的分析結果顯示，水務署在這方面為抄錶員提供的培訓和指導相當有限，而上級的監察亦有不足。按照該署的政策，抄錶員無需知道把代碼輸入電腦系統會啟動甚麼跟進行動，本署對這項政策表示質疑。

8. 水務署在二〇一〇年六月引進了若干相關的改善措施，新增多個代碼，記錄對空置單位的觀察，可以間接幫助抄錶員識別水錶損壞的個案。然而，改善措施並不徹底，各職員的執行方式也不一致。因此，水務署有必要進一步加強對職員的培訓及監察。

系統稽核不足，致未能識別水錶損壞

9. 另一個識別水錶損壞的方法，是透過電腦系統內設置的稽核功能，包括系統的過高／過低讀數稽核。然而，即使有內設稽核，有些個案仍在長達兩年錄得低用水量後，才發現水錶損壞。

10. 水務署其後已收緊過高／過低讀數稽核的規則。本署認為，水務署應不時檢討系統稽核的規則，並在適當時再予收緊或增設更多稽核措施。

系統設計缺失及修正

11. 水務署設有一個高度自動化的系統，以支援其抄錶及發單程序。然而，該系統能否暢順運作，實有賴工作流程中每個緊密相連的環節均獲妥善執行，包括準時輸入正確的讀錶數據、完善的系統設計，並在發現系統缺失後迅速修正。當中任何一個環節出錯或失誤，都可能引致系統觸發連串情況，最後產生非常不妥當的結果。

12. 本署的調查顯示，系統在運作多年後仍有缺失，修正過程緩慢，而職員與電腦系統的配合亦欠理想。水務署實應加快修正系統缺失的步伐。

對工作指令的監察不足

13. 本署的調查亦發現，水務署對工作指令的進度監察不足。該署的監察報告只列載工作指令的發出日期，而沒有預定完工日期。這方面水務署確須進一步改善。

測試水錶的政策需要檢討

14. 根據水務署的政策，該署**不會**對抄錶員輸入代碼「NR」（「錶不轉動（估計有用水）」）後更換的舊水錶進行測試，而抄錶員輸入這個代碼時亦無須記述其判斷「估計有用水」的理由。因此，水務署在調整水費單及回應用戶的查詢時，根本無從提供確實證據，證明水錶確是損壞。這就難免會令用戶覺得水務署獨斷獨行，蠻不講理。

15. 本署認為，水務署應檢討其水錶測試政策，尤其是有關輸入代碼「NR」（「錶不轉動（估計有用水）」）方面。

不為用戶着想

16. 本署認為，水務署應採取更加「以客為本」的處事方式，特別是在調整水費單方面，因為接到這類通知書的用戶必然會感到不快。故此，本署建議該署考慮在通知用戶須調整水費單時一律另函解釋，並以更清晰方式向他們傳達諸如更換水錶或調整水費單等重要信息。

建議

17. 申訴專員向水務署提出共 12 項建議，涵蓋抄錶及測試水錶、職員培訓及監察、電腦系統的應用、與用戶的溝通等方面。水務署已接納各項建議。

地政總署

個案編號：OMB/DI/219 –
象徵式租金短期租約
（調查宣布日期：二〇一〇年十二月十四日；
完成日期：二〇一二年三月二十六日）



背景

根據政府政策，未有預定用途或在短期內不會發展的空置政府土地，可以短期租約方式，批出作臨時用途。若短期租約申請中所述的用途屬非牟利性質，並獲相關決策局或政府部門的「政策支持」，地政總署轄下的分區地政處便會批出租約而只收取象徵式租金。

調查所得

2. 本署發現，地政總署及其分區地政處就象徵式租金短期租約的處理有欠妥善，詳情如下。

角色與責任混淆不清

3. 地政總署並未與各決策局和部門訂明，分區地政處與他們就有關租約各自應擔當的角色和責任，包括決策局／部門應在考慮給予「政策支持」時顧及甚麼因素、向分區地政處提供甚麼資料、決策局／部門中哪一層級或以上的職員才足以代表該局／部門就提供「政策支持」作出決定，以及決策局／部門與分區地政處在審批申請、處理續租及監管租約時各自應負的責任。結果是：分區地政處與決策局／部門各自為政、各行其是，而在問題出現時則互相推卸責任。

「政策支持」的理由未夠全面

4. 絕大部分提供「政策支持」的決策局／部門，亦沒有詳細説明其提供支持的理由，而分區地政處也從不提出質疑。本署認為，在批出只收取象徵式租金的短期租約時，政府基本上是無償提供土地予租戶使用，涉及公共資源運用，因此，要求決策局／部門提供有關其「政策支持」的背景資料及詳細理由，屬合理不過，並不構成分區地政處過分干涉決策局／部門的決定。再者，如此要求將會令決策局／部門在提供「政策支持」前必須詳加考慮，亦會有助分區地政處及有關決策局／部門在日後對租約進行監管。

未有遵照程序為租約續期

5. 此外，分區地政處過往未有按照地政總署的指引，在象徵式租金短期租約期滿前，去信要求租戶確認仍佔用所租用的土地。所有租約均是自動續期，續期前亦沒有徵詢曾提供「政策支持」的決策局／部門之意見。這反映租約續期制度鬆散，分區地政處未有盡他們在續約中應負的責任。

未有定期視察

6. 根據地政總署的指引，分區地政處應最少每三年視察一次租約土地。然而，實際上，分區地政處並無遵辦，而且曾提供「政策支持」的決策局／部門亦不會視察租約土地。

未有就違反租約的情況執法

7. 在一宗個案中，租約土地有違約的情況，包括僭建和非法轉租，分區地政處已向承租人發出「最後警告」，要求糾正。然而，該處並沒有適當跟進，以致違規情況在十多年後仍然存在。

8. 在另一宗個案中，租約範圍內有廣告牌，違反租約規定，但分區地政處沒有要求租戶糾正。這等於縱容租戶長期利用公共資源牟取私利。

延誤處理規範化申請

9. 亦有個案顯示，租戶向分區地政處申請將違規情況規範化，但該處延誤近四年仍未開始處理。

建議

10. 地政總署作為政府土地的管理人，必須盡力確保土地的批出符合政府政策，而其用途符合租約的規定。

11. 為更有效地管理象徵式租金短期租約，申訴專員建議地政總署：

(1) 就象徵式租金短期租約的審批、續期和監管，與提供「政策支持」的決策局／部門訂立目標和程序，清楚説明雙方的角色與責任、合作與分工；

(2) 要求決策局／部門為短期租約的批出／續期給予「政策支持」時，提供充足的背景資料，以及清楚説明支持之理由，以便日後就租約進行監管；

(3) 認真落實每三年視察一次象徵式租金短期租約土地，以加強監察；

(4) 採取有效措施，確保職員嚴格執行短期租約的條款，以及徹底跟進租戶違反租約的個案；

(5) 就違規情況規範化的申請，訂立適當機制和服務承諾。

12. 地政總署原則上接納本署的建議。

社會福利署

個案編號：OMB/DI/147 –
當局對私營安老院的監管機制
（調查宣布日期：二〇一一年六月二日；
完成日期：二〇一二年三月二十三日）



背景

目前，本港人口中有13%（逾930,000人）是65歲或以上的長者。至二〇二一年，長者所佔的人口比例將增加至18.7%，到了二〇三一年更會上升至25.8%。為長者提供足夠的護理服務，已經成為日益重要的課題。有鑑於此，申訴專員展開主動調查，審研社會福利署（「社署」）監管私營安老院服務水平及運作的機制，以及該署如何向公眾提供關於安老院的資料。

觀察所得及意見

2.　這次調查有以下發現。

3.　**法例規管：**雖然市民大眾的期望在不斷改變，但有關法例及社署的實務守則對於私營安老院的最低人手要求在過去16年卻未曾修訂。

4.　**巡查次數：**社署進行例行巡查，以監察私營安老院的服務，但其巡查的次數未達到每年的目標。此外，社署把對違規私營安老院所作的跟進巡查，亦計算入對所有私營安老院進行例行巡查的總次數，這種做法並不妥當，因為會令市民產生錯覺，以為該署每年對所有私營安老院都進行了多次巡查。

5.　**在非辦公時間巡查：**在二〇〇八年以前，社署每年都會對所有安老院進行一次早上巡查（上午八時四十五分之前），但近年已無法做到。

6.　**跟進巡查：**社署的執法行動指引正確地規定職員須在院舍糾正問題的限期屆滿後，盡早再巡查以作跟進。不過，我們所審研的部分個案顯示，該署在限期屆滿後，過了許久（最長為十個星期）才採取跟進行動。

7.　**關於安老院的資料：**社署的網頁上載了所有安老院的發牌條件。院舍假如違反有關條件，社署可在其續牌時縮短牌照有效期以作懲罰，或訂定特別發牌條件以防止該院舍日後再違規。但是，市民無從知道箇中含意。

8.　社署的網頁亦沒有提供牌照以外的資料，讓市民在選擇私營安老院時參考。

9.　過去十年，有獨立或非牟利機構推行了數項安老院認證計劃，而一些私營安老院已列在認證名單上。但是，社署的網頁卻沒有提供該些認證計劃的資料，就連方便快速連結的網址也欠奉。

建議

10.　申訴專員向社署提出以下六項建議：

(1)　適時及定期檢討相關的法例及實務守則，特別是對於安老院的法定最低要求；

(2)　按既定的每年例行巡查次數目標，向每所私營安老院進行巡查；

(3)　增加在正常辦公時間以外巡查的次數；

(4)　確保職員對於有違規情況的安老院採取適時的跟進行動；

(5)　提供更多關於每所安老院的資料（特別是安老院的表現及違規記錄），方便市民選擇；以及

(6)　提供更多誘因，鼓勵安老院參與認證計劃，以推展安老院認證制度。

11.　社署大體上接納上述建議。

教育局及社會福利署

個案編號：OMB/DI/216 －
當局為「有中度至嚴重情緒及行為問題」的學生提供的特殊教育服務
（調查宣布日期：二〇一〇年九月九日；
完成日期：二〇一二年二月十七日）



背景

在現行的教育制度下，「有中度至嚴重情緒及行為問題」的學生可獲安排暫時離開主流學校，到群育學校接受加強輔導，以幫助他們克服短暫出現的適應困難，以及提升他們的生活技能，使能及早重新投入主流學校接受教育。群育學校每班只有 15 名學生，以便給予每位學生充分的關注及輔導。

2.　現時，全港有七所群育學校，包括五所男校及兩所女校，提供日間學位和學位兼宿位。

3.　本署得悉，需要轉到群育學校接受教育的學生，往往要輪候很久才能入讀。申訴專員遂展開主動調查，以審研教育局及社會福利署（「社署」）在審批及編配學生入讀群育學校的安排。

調查所得

宿位供不應求

4.　申請學位兼宿位獲批的學生，會納入教育局及社署的中央輪候冊內，等待編配。本署調查發現，輪候學位兼宿位的人數在多年來，每月平均超過 300 人；須輪候六個月或以上的學生佔相關學年獲批人數高達 60%。宿位在 2008/09 學年增加了 40 個後，情況有些改善，但此後便一直維持不變。

5.　本署認為，輪候時間太長，不但令申請人未能適時獲得所需服務，更有可能導致申請人的情緒及行為問題惡化，變得更難處理。

匯報及填補空缺機制不完善

6.　群育學校須在有需要時透過電話，以及定期每月一次以標準表格向社署匯報「現有」及「預計於短期內出現」的學位及宿位空缺數目，以便該署啟動填補機制。然而，群育學校主要匯報「現有」的空缺數目，甚少匯報「預計於短期內出現」的空缺數目。再者，群育學校部分的每月報表內容並不完備。這顯示有關匯報及填補空缺機制需要改善。

7.　此外，於多個點算日在中央輪候冊上等候編配，以及正在群育學校辦理取錄手續的申請人多達數百，但群育學校竟仍有宿位空缺數十至百多個。這顯示，教育局及社署未有善用宿位。

編配程序迂迴及欠彈性

8.　社署在確定空缺數目後，會依據中央輪候冊內的先後次序，啟動填補空缺程序。社署會在兩個工作天內通知教育局及知會相關的群育學校。教育局在收到社署的通知後，會於七個工作天內將個案資料郵寄往相關的群育學校。整個編配程序的最高時限為九個工作天。本署認為，教育局及社署若能縮短轉介時間，便可更早讓學校開始辦理取錄手續。

9.　另一方面，在某些群育學校，由於中一及中二學位經常不足，因此即使尚有宿位，亦不能取錄該兩級別的學位兼宿位申請人。本署認為，教育局應彈性處理每班 15 人的收生標準，讓更多該類申請人可盡早接受群育學校的服務。

辦理入學程序需時頗長

10.　群育學校在接獲教育局所轉介的申請後，會啟動其取錄程序。在 2006/07 至 2008/09 三個學年間，每年平均約有 200 個學位及宿位因申請人延遲入讀及入宿而懸空達兩個月或以上。及至 2010/11 學年，教育局規定學生必須在其發出通知書後 28 個工作天內入讀及入宿群育學校，情況才有所改善。

部分學生就讀年期偏長

11. 按教育局的政策和宗旨，群育學校應為學生加強輔導，以便可盡早返回主流學校就讀。然而，在 2006/07 至 2010/11 學年，平均每年有 20% 學生在群育學校就讀超過兩年；就讀時間超過三年的亦有 6%。

12. 學生在群育學校就讀的年期，直接影響學位／宿位的供求，亦影響申請人的輪候時間。教育局應該正視問題，並作出改善。

建議

13. 申訴專員向教育局及社署提出十項建議，當中包括：

(1) 採取有效措施，解決群育學校供不應求的問題；

(2) 將匯報及填補空缺機制規範化，清楚界定何謂「預計於短期內出現」的空缺，並將機制詳情列於相關的通告內，讓各持份者遵守；

(3) 就群育學校匯報及填補空缺，設立監察機制；

(4) 縮短將申請轉介到群育學校的時間；

(5) 增加收生的彈性；

(6) 制訂指引，説明考慮學生離開群育學校的準則，並提示各群育學校關注及匯報就讀年期長的個案；以及

(7) 設立機制，覆核學生長期留在群育學校就讀的個案。

14. 教育局及社署接納上述建議。

發展局、環境局、規劃署、漁農自然護理署、環境保護署及地政總署

個案編號：OMB/DI/227 –
對郊野公園「不包括的土地」的保護措施
（調查宣布日期：二〇一〇年八月二十五日；
完成日期：二〇一一年九月五日）



背景

二〇一〇年六月，多名市民投訴，有人在西貢東郊野公園的「不包括的土地」進行發展工程（「西灣事件」）。他們指摘政府沒有為事涉土地制定法定規劃圖則，令違規者有機可乘，以致土地被破壞。申訴專員遂展開主動調查，以審研：

(1) 政府對這類「不包括的土地」所採取的保護措施是否足夠；以及

(2) 當局就「西灣事件」所採取的跟進行動是否恰當。

「不包括的土地」

2. 「不包括的土地」是指毗鄰郊野公園或被郊野公園包圍的鄉村和農地。在「西灣事件」之前，漁農自然護理署（「漁護署」）認為鄉村和農地可以與郊野公園的自然環境融合，而在指定某地區為郊野公園時，當局不應為村民及土地業權人的合法權益（包括興建小型屋宇）帶來負面影響，以免招致他們反對及向政府索償。因此，該署在指定任何地區為郊野公園時，都會將鄉村和農地，連同其他周邊作緩衝之用的政府土地，剔出郊野公園範圍。那些被剔出的土地，被稱為「不包括的土地」，全港共有 77 幅。

政府就保護「不包括的土地」所採取的行動

3. 一九九八年二月，當時的規劃環境地政局要求規劃署為需要優先處理的「不包括的土地」制定法定規劃圖則[1]，並為制定圖則訂定行動優次和時間表，以保護有關土地，防止任何形式的破壞。同月，規劃署向局方表示，該署在研究後認為，有需要為12 幅「不包括的土地」制定法定規劃圖則，但因資源所限，須為制圖工作訂定行動優次。

4. 一九九八年六月，規劃署改為建議為 2 幅土地制定法定規劃圖則，而其餘 10 幅則以「其他方法」保護，例如把它們納入郊野公園。

5. 同月，規劃環境地政局向規劃署指出，把「不包括的土地」納入郊野公園並不可行，而為保育而以公帑購回土地亦屬不可行。透過法定規劃圖則提供保護是唯一可行方法。該局指示規劃署為獲選的 12 幅土地中保育價值較高的 5 幅優先制定「發展審批地區圖」。

6. 一九九九年七月，規劃署通知規劃環境地政局：5 幅「不包括的土地」中的 1 幅，其圖則已經刊憲；而餘下 4 幅的圖則預計可於二〇〇二年前刊憲。

7. 二〇〇〇年四月，當時的規劃地政局[2]邀請環境食物局[2]出席有關檢討向受發展項目及受規劃影響人士提供補償的跨部門工作小組（「補償工作小組」）會議。與會者（包括該兩局、規劃署和漁護署代表）在會上認同，當局須訂立一套「全面的保育政策」。

本署觀察所得

8. 本署注意到，在上述補償工作小組的會議後，負責「環境」和負責「規劃」的決策局和部門（包括現時的環境局[3]及發展局[4]），似乎都只是在等候「全面的保育政策」的慢慢孵出，而不再理會原先被確認為需要優先處理的「不包括的土地」未獲適時跟進的問題。會議所提出「全面的保育政策」，其實只屬初步構思，沒有任何具體的措施可供落實。本署認為，有 5 幅「不包括的土地」需要特別優先處理的原先決定，當局實在不應束之高閣。

9. 及至二〇一〇年五月，規劃署只為第 3 段所述的 12 幅「不包括的土地」中的 8 幅完成了制定法定規劃圖則。至於第 5 段所述需要特別優先處理的 5 幅土地，規劃署更只為其中 2 幅完成了制定法定規劃圖則。

10. 負責環境保護的決策局（包括環境局及之前的環境食物局和環境運輸及工務局）有責任從政策層面保護「不包括的土地」。然而，在二〇〇〇至一〇年期間，局方一直未有致力為需要優先處理的「不包括的土地」另行制定有效保護措施。

11. 在二〇一〇年五月前，規劃署只為需要特別優先處理的 5 幅土地中的 2 幅制定了法定規劃圖則，其表現亦難以令人滿意。至於在該署之上的決策局（包括發展局及之前的規劃地政局和房屋規劃地政局），對該署遲遲未有完成獲委派的任務，也未有一盡其督導責任。

[1] 法定規劃圖則包括「發展審批地區圖」與「分區計劃大綱圖」。

[2] 規劃環境地政局於二〇〇〇年一月政府重組後改稱為「規劃地政局」，其轄下的「環境科」由新成立的「環境食物局」接管。

[3] 政府於二〇〇二年七月及二〇〇七年七月分別進行重組，原先由「環境食物局」負責的「環境」職務，先後由當時成立的「環境運輸及工務局」和「環境局」接管。

[4] 政府於二〇〇二年七月及二〇〇七年七月分別進行重組，原先由「規劃地政局」負責的「規劃」職務，先後由當時成立的「房屋規劃地政局」和「發展局」接管。

12. 至於「西灣事件」，在得悉有人在西灣涉嫌進行非法工程後，各有關部門所採取的補救措施均適時有效：發展局及規劃署特事特辦，迅速為西灣制定「發展審批地區圖」；而地政總署、環境保護署及漁護署亦已對違法者提出檢控，並經法院定罪。當局處理該宗事件的態度值得肯定。

13. 二〇一〇年十月，行政長官在施政報告中提出，對於尚未有法定規劃的「不包括的土地」，由規劃署及漁護署根據實際情況，將其納入郊野公園或透過法定規劃圖則保護。翌年五月，負責向漁護署署長提供意見的郊野公園及海岸公園委員會（「郊委會」），修訂一直沿用有關郊野公園的指定之準則，指定漁護署須考慮有關地點的保育價值、地理位置、民居的規模，以及面對的發展壓力等因素後，才決定是否將其納入郊野公園。

建議

14. 申訴專員建議：

(1) 發展局和環境局督促各執行部門按行政長官指示，從速為仍未獲保護的「不包括的土地」制定法定規劃圖則或把它們納入郊野公園範圍，確保其得到適切保護；以及

(2) 漁護署根據郊委會修改後的準則，考慮將值得保育的私人土地納入郊野公園範圍。

15. 發展局、環境局和漁護署接納上述建議。

附件 7

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
入境事務處			
2010/5273	(1) 沒有按照既定程序，處理投訴人的兩名印度籍親友在機場入境的個案（成立）； (2) 禁止兩名被羈留在機場的旅客與外界聯絡（部分成立）；以及 (3) 沒有安排正規傳譯員為該兩名旅客提供傳譯服務（部分成立）。	部分成立	3
土地註冊處			
2011/2614B	沒有適時把一項清拆命令註冊。	不成立	0
水務署			
2011/0098	(1) 沒有在發現水錶讀數異常後主動跟進問題（成立）；以及 (2) 胡亂估算投訴人的用水量（成立）。	成立	3
2011/1140A	在午夜時分進行建築工程之前沒有諮詢受影響的附近居民及向他們發出通知。	不成立	0
民政事務總署			
2011/0069	沒有就政府擬將一幅政府臨時用地列入可供申請售賣土地一覽表，以供拍賣作住宅發展用途的計劃，事先主動及充分地諮詢當區區議會。	不成立	0
2011/0495	在處理一宗投訴「認可殯葬區」墓地旁非法砍伐樹木的事件上推卸責任，聲稱該事件不屬於其職權範圍，應由其他部門跟進。	不成立	0
2011/1359	就某地區內一間店舖的殮葬商牌照申請進行公眾諮詢時做法粗疏。	不成立	0
2011/2050	在一次聯合清理行動中沒收投訴人的單車，做法不合理。	不成立	1
2011/3111	(1) 拒絕查看一項錄影片段的內容（不成立）； (2) 沒有對非法經營的旅館採取行動（不成立）；以及 (3) 沒有把調查的進度或結果通知投訴人（不成立）。	不成立	2

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
地政總署			
2010/2028	不當地延誤處理有關西鐵線某車站平台底滲漏的投訴。	不成立	4
2010/2142	沒有採取行動修剪一些路旁樹木，以致阻礙在附近的巴士站候車者的視線。	成立	1
2010/4260	無理拒絕處理投訴人一項關於修訂土地契約的申請。	不成立	0
2010/4613	沒有妥善審批一項小型屋宇工程。	不成立	0
2010/4868	(1) 延誤處理投訴人提交的建築圖則；以及 (2) 沒有向投訴人解釋造成延誤的原因。	成立	1
2010/5819	沒有代表財政司司長法團清拆某大廈的天台違例搭建物及維修天台。	部分成立	2
2011/0070	沒有就政府擬將一幅政府臨時用地列入可供申請售賣土地一覽表，以供拍賣作住宅發展用途的計劃，事先主動及充分地諮詢當區區議會。	不成立	0
2011/0255	(1) 容許某團體在某離島碼頭旁長期豎立巨型竹棚式花牌（不成立）；以及 (2) 部分花牌內容只涉及私人喜慶事宜，與公益活動無關（不成立）。	不成立	0
2011/0496	在處理一宗投訴「認可殯葬區」墓地旁非法砍伐樹木的事件上推卸責任，聲稱該事件不屬於其職權範圍，應由其他部門跟進。	不成立	0
2011/1020	沒有妥善計劃在某地區提供足夠的電單車泊車位。	不成立	0
2011/1623	沒有妥善規管某些涉嫌違反土地契約條款的私營骨灰龕場。	未有定論	2
2011/1633	延誤執行該署向一幅土地的發展商發出的批准書內，關於在當地興建室內康體中心的條文。	不成立	0
2011/2051	在一次聯合清理行動中沒收投訴人的單車，做法不合理。	不成立	1
2011/2806	(1) 沒有就非法佔用政府土地採取執法行動（部分成立）； (2) 沒有告知投訴人調查工作的進度（部分成立）；以及 (3) 延誤調查工作（不成立）。	部分成立	0
2011/3155C	就清拆某攤檔的地台及其他僭建物推卸責任。	成立	1
2011/3236A	(1) 沒有妥善解決投訴人一幅土地上的水浸問題，又不接納他對於興建新排水道的意見（不成立）；以及 (2) 沒有就投訴人該幅土地附近的非法填土活動採取有效執法行動（不成立）。	不成立	0
2011/3242A	(1) 沒有就某鄉村內數幅私人土地被非法圍封而採取行動（不成立）；以及 (2) 沒有就某鄉村內數幅私人土地被填土及更改土地用途而採取執法行動（不成立）。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2011/3364	在審批一宗興建小型屋宇的申請時處理失當，以致該小型屋宇阻擋了投訴人居所的通路。	不成立	0
2011/3482B	(1) 沒有採取行動，以禁止未有註冊和購買保險的工人在某離島碼頭附近豎立竹棚及花牌（不成立）；以及 (2) 容許某團體豎立關於私人喜慶活動而與公眾事務無關的花牌，做法不合理（不成立）。	投訴不成立，但機構另有失當之處	5
2011/3527B 及其他	(1) 就某體育會的土地契約續期事宜進行公眾諮詢時，隱瞞該會興建一幢辦公大樓的建議（不成立）； (2) 拒絕就上述建築工程建議進行公眾諮詢（不成立）； (3) 沒有根據土地契約條款全面審核建築工程建議（不成立）； (4) 建議興建的大樓將於土地契約續期後才落成，但該署卻錯誤地根據現行的土地契約條款來考慮該建議（不成立）；以及 (5) 未能有效監管違例更改土地用途的情況（不成立）。	不成立	0
2011/3721	沒有就某些商舖經營者佔用行人路私人部分的問題採取行動。	不成立	2
2011/3749	延誤跟進一宗關於某鄉村一間非法車房造成臭氣及噪音滋擾的投訴。	成立	2
2011/3957	沒有對某村屋後方建於政府土地上的非法寮屋積極採取管制行動，以致村內的違規情況日益嚴重。	不成立	0
2011/4171B	(1) 沒有跟進一宗關於某村屋的天台上有違例構築物的投訴（不成立）；以及 (2) 沒有以書面把調查結果通知投訴人（不成立）。	不成立	0
房屋署			
2010/4711	延遲為某公共屋邨提供互助委員會辦事處。	不成立	0
2011/1019	沒有妥善計劃在某地區提供足夠的電單車泊車位。	不成立	0
2011/1216	錯配單位，以致投訴人未能盡早入住公屋。	投訴不成立，但機構另有失當之處	2
2011/3514A	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	部分成立	0
社會福利署			
2011/2039	(1) 把投訴人的兩名懷疑曾遭性侵犯的女兒送到醫院檢驗，但事前沒有徵求投訴人的同意（不成立）；以及 (2) 把投訴人的兩名女兒從學校轉送到醫院之後沒有通知投訴人，並指示她們不要接聽投訴人的電話（部分成立）。	部分成立	0
2011/2856	未經諮詢投訴人的母親，便拒絕向投訴人披露她的住址。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2011/3663	(1) 不合理地以投訴人遞交高額高齡津貼申請當天作為向他發放有關津貼的開始日期（不成立）；以及 (2) 未有就市民可提前申請有關津貼的做法進行廣泛宣傳（成立）。	部分成立	0
2011/3946B	推卸責任，漠視投訴人的殘疾女兒的需要，拒絕安排她入住護理院舍。	成立	3
屋宇署			
2010/4759	(1) 沒有妥善處理投訴人單位內的滲水問題（部分成立）；以及 (2) 沒有積極跟進投訴人關於清拆天台違例搭建物的要求（不成立）。	部分成立	3
2010/5818	(1) 延誤處理一宗滲水投訴（成立）； (2) 對投訴人懷疑是滲水源頭的單位進行調查後，沒有把結果告知投訴人（成立）； (3) 沒有回覆投訴人的電話查詢（部分成立）； (4) 捏造在投訴人單位內進行視察的結果（投訴不成立，但機構另有失當之處）；以及 (5) 沒有回覆投訴人的投訴信（成立）。	成立	5
2011/0870	(1) 延誤處理一宗滲水投訴（部分成立）；以及 (2) 延誤回覆投訴人關於其滲水投訴個案的調查工作進度的查詢（部分成立）。	部分成立	2
2011/0913	(1) 不當地決定對投訴人單位內的某些滲水位置停止進行調查（不成立）；以及 (2) 沒有妥善處理投訴人單位內的樓宇結構安全問題（不成立）。	不成立	3
2011/2382 2011/2456	沒有妥善處理一宗由於上層平台地台的防水物料破損而引致的滲水滋擾投訴。	部分成立	2
2011/2614A	沒有及早就某大廈單位的僭建物發出清拆命令。	部分成立	0
2011/2737B	沒有跟進一宗關於雨水經大廈外牆滲漏至投訴人單位的投訴。	不成立	1
2011/3001	(1) 沒有充分監督該署所委聘的顧問公司之人員就違例建築工程進行實地視察的工作表現（不成立）；以及 (2) 沒有妥善處理有關該些顧問公司之人員的投訴（不成立）。	不成立	0
2011/3155A	就清拆某攤檔的地台及其他僭建物推卸責任。	成立	1
2011/4096B	沒有跟進一宗關於雨水經大廈外牆滲漏至投訴人單位的投訴。	不成立	1
2011/4171A	(1) 沒有跟進一宗關於某村屋的天台上有違例構築物的投訴（不成立）；以及 (2) 沒有以書面把調查結果通知投訴人（不成立）。	不成立	0
2011/4281A	沒有即時採取執法行動，取締在某村屋樓梯底安裝的鐵閘。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
政府總部－民政事務局			
2011/1358	拒絕援引《華人廟宇條例》規管某地區內設有骨灰龕的非法道堂。	不成立	0
政府總部－政務司司長辦公室(效率促進組)			
2010/1203	沒有積極跟進投訴人關於修剪一些路旁樹木的要求。	部分成立	1
2010/2027	不當地延誤處理有關西鐵線某車站平台底滲漏的投訴。	部分成立	1
2011/1399	延誤回覆投訴人關於其滲水投訴個案的調查工作進度的查詢。	部分成立	1
政府總部－財經事務及庫務局			
2011/1396	拒絕豁免投訴人就其教堂舉辦的某項節慶活動申領消防證書的費用。	不成立	1
政府總部－教育局			
2011/1700	(1) 沒有遵照某官立中學的學校管理委員會(「校管會」)章程，讓校管會委員就應否參加「自願優化班級結構計劃」(「自願計劃」)的事宜進行投票表決(不成立)； (2) 容許校管會主席在未獲得校管會授權的情況下，代表該校申請參加自願計劃(不成立)；以及 (3) 儘管知悉該校參加自願計劃的申請並未經過校管會的表決認可，仍然處理有關申請(不成立)。	投訴不成立，但機構另有失當之處	0
2011/2590	沒有妥善推行「自願優化班級結構」計劃。	成立	0
政府總部－發展局			
2011/1362	(1) 沒有堵塞法例漏洞，以致規劃署無權對在市區違反規劃土地用途的殮葬店舖採取執法行動(不成立)；以及 (2) 沒有把政府當局已知悉的某地區內十多個違規經營的骨灰龕場，包括在該局定期公布的私營骨灰龕場資料內(不成立)。	不成立	0
2011/2580B	沒有妥善處理一宗延期向建築物上訴審裁小組提交文件的申請。	成立	0
食物環境衞生署			
2010/4760	沒有妥善處理投訴人單位內的滲水問題。	部分成立	3
2010/5020	(1) 延誤處理一宗滲水投訴(成立)；以及 (2) 不當地決定對投訴人單位內的某些滲水位置停止進行調查(不成立)。	部分成立	3
2011/0657	(1) 沒有取消一間違例擴展營業範圍的食肆的經營牌照(部分成立)；以及 (2) 儘管該食肆的違規情況嚴重，卻仍然批准其設置露天座位(成立)。	部分成立	4

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2011/0898	沒有遷移一個倚靠着投訴人的地舖側牆的固定攤檔，反而要求投訴人自行申請法庭命令，把靠牆攤檔遷移。	不成立	2
2011/1357	容許一名殮葬商牌照的持牌人在其他舖位違反發牌條件，造成規管漏洞。	不成立	0
2011/1398	(1) 延誤處理一宗滲水投訴（不成立）；以及 (2) 延誤回覆投訴人關於其滲水投訴個案的調查工作進度的查詢（部分成立）。	部分成立	2
2011/2049	在一次聯合清理行動中沒收投訴人的單車，做法不合理。	不成立	0
2011/2284 2011/2363	沒有妥善處理一宗由於上層平台地台的防水物料破損而引致的滲水滋擾投訴。	不成立	2
2011/2694	要投訴人提出要求，才以書面向他提供檢控資料，做法不合理。	不成立	0
2011/2737A	沒有跟進一宗關於雨水經大廈外牆滲漏至投訴人單位的投訴。	不成立	1
2011/3097	沒有妥善跟進一宗關於午夜時分某些商舖門前及行人路上有人非法棄置垃圾的投訴。	部分成立	2
2011/3155B	沒有處理某攤檔違例擴展營業範圍。	成立	1
2011/3388	預約火葬場服務的制度欠公平。	不成立	0
2011/4017	(1) 延誤處理一宗關於冷氣機滴水的投訴（成立）；以及 (2) 沒有適時回覆投訴人的留言（成立）。	成立	2
2011/4096A	沒有跟進一宗關於雨水經大廈外牆滲漏至投訴人單位的投訴。	不成立	1
2011/5091	未能有效管制某店舖非法擴展營業範圍，以致長期阻塞行人路的問題。	部分成立	2
香港房屋協會			
2010/5752 2010/5753	沒有適時披露某「長者安居樂」住屋計劃屋苑的管理費收支實況及補貼詳情。	成立	3
消防處			
2011/4281B	沒有即時採取執法行動，取締在某村屋樓梯底安裝的鐵閘。	不成立	0
消費者委員會			
2010/3421	(1) 本身是處理消費者投訴的法定機構，卻把投訴轉介其他機構處理（不成立）；以及 (2) 沒有妥善跟進投訴，處事官僚（不成立）。	不成立	2
2011/1339	延誤處理一宗關於地產發展賠償的投訴。	成立	3

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
破產管理署			
2011/1016	無理要求舉報者自行查冊及查證其提供的資料，以確定嫌疑人的身份。	成立	2
2011/2730 及其他	不向由該署擔任財產受託人的破產人申索因「$6,000 計劃」所得的款項，對其他破產人不公平。	成立	1
康樂及文化事務署			
2011/0315	延誤執行地政總署向一幅土地的發展商發出的批准書內，關於在當地興建室內康體中心的條文。	不成立	0
2011/1181	沒有回應投訴人的投訴。	成立	2
2011/2557	沒有妥善管理某遊樂場的草地。	不成立	1
規劃署			
2011/1360 2011/1361	儘管知悉某店舖所在區域規定不准經營殮葬服務，但在食物環境衞生署就該店舖的殮葬商牌照申請進行諮詢時卻沒有提出反對。	不成立	1
2011/3236C	沒有就投訴人一幅土地附近的非法填土活動採取有效執法行動。	不成立	0
2011/3242B	沒有就某鄉村內數幅私人土地被填土及更改土地用途而採取執法行動。	不成立	0
郵政署			
2011/2515	不當地以公共交通工具轉送郵件。	不成立	0
路政署			
2010/1202	沒有積極跟進投訴人關於修剪一些路旁樹木的要求。	不成立	0
2010/5147	不當地延誤處理有關西鐵線某車站平台底滲漏的投訴。	成立	4
運輸署			
2010/5125	沒有積極跟進一宗關於某輛小巴上裝設的車速顯示器失靈的投訴。	成立	3
2010/5148	不當地延誤處理有關西鐵線某車站平台底滲漏的投訴。	成立	1
2010/5511	沒有妥善計劃在某地區提供足夠的電單車泊車位。	投訴不成立，但機構另有失當之處	1
僱員再培訓局			
2011/1759	沒有妥善處理一宗關於其負責監管的某培訓機構職員態度欠佳的投訴，而且無理拒絕提供相關資料。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
漁農自然護理署			
2010/2175	沒有履行捕捉流浪貓的責任，以致在某地區造成嚴重環境衞生滋擾。	成立	4
2011/0494	在處理一宗投訴「認可殯葬區」墓地旁非法砍伐樹木的事件上推卸責任，聲稱該事件不屬於其職權範圍，應由其他部門跟進。	不成立	0
衞生署			
2010/4919	容許醫院管理局為未獲簽發臨床試驗證明書的藥物進行臨床試驗。	成立	1
環境保護署			
2011/1140B	向水務署發出「建築噪音許可證」，批准該署在午夜時分進行建築工程，以致影響附近居民，做法不合理。	不成立	0
2011/1723	以含糊及尚未公布的準則拒絕投訴人為部分二手發電機提出的優質機動設備標籤申請。	部分成立	4
2011/3236B	沒有就投訴人一幅土地附近的非法填土活動採取有效執法行動。	不成立	0
醫院管理局			
2010/4920	為未獲簽發臨床試驗證明書的藥物進行臨床試驗。	不成立	0
2011/0021	拒絕投訴人查閱其本人的病歷記錄的要求。	部分成立	1
2011/3946A	推卸責任，漠視投訴人的殘疾女兒的需要，拒絕安排她入住療養院。	不成立	2
懲教署			
2010/4583	無理拒絕一名在囚人士要求更改膳食類別的申請。	不成立	0
2011/2957	無理禁止一名服刑人士打電話給在外地的家人。	不成立	1
證券及期貨事務監察委員會			
2011/1241	延誤處理及不批准個人牌照申請。	部分成立	1



附件 8

經全面調查後終結的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

入境事務處

個案編號：OMB 2010/5273－拒絕旅客入境

投訴：(1) 沒有按既定程序處理兩名旅客的被拒入境個案－成立；(2) 羈留兩人期間禁止他們與外界聯絡－部分成立；以及 (3) 沒有安排正規傳譯員提供協助－部分成立



投訴內容

二〇一〇年某天上午，入境事務處（「入境處」）拒絕投訴人的兩名來自印度的親友入境。投訴人指入境處：

(1) 沒有按既定程序處理他們的個案；

(2) 不准他們在羈留期間與外界聯絡；以及

(3) 沒有安排合資格的傳譯員提供協助。

入境處所述的事件經過

2. 事涉旅客抵達香港國際機場後，接受入境處主任甲的訊問。由於他們的英語表達能力有限，主任甲邀請一名懂英語及印度語的印度籍旅客充當義務傳譯員。主任甲透過傳譯員口頭提示事涉旅客可與駐港領事、律師或親屬聯絡。訊問完成後，義務傳譯員隨即離開。

3. 隨後，一名高級主任審閱該兩名旅客的個案資料，決定拒絕他們入境，並根據法例把他們羈留在機場，等候安排遣送離境。主任甲遂向兩人發出「拒予入境通知書」（中英對照）及「羈留通知書」（印度文譯本），又詢問兩人是否管有利器、攝錄機或具攝影功能的手提電話等「受限制物品」。其中一名旅客隨即交出他的手提電話。

4. 同日下午，事涉旅客乘搭航機返回印度。

入境處的回應

5. 根據入境處的指引，職員在拒絕旅客入境時，須向旅客發出五份通知書，除上述兩份外，另外三份文件為「羈留政策通知書」、「致乘客的通知書」及「給予在羈留的非中國公民的通知」。該三份文件都備有多國語文版本（包括印度文），當中詳細解釋被羈留人士的權利。入境處承認，主任甲沒有向事涉旅客提供該三份通知書，而在扣存及交還其中一名旅客的手提電話時，亦沒有按指引規定填寫相關表格及要求該旅客簽收。

6. 每年平均約有一萬名不諳中、英文的旅客在機場接受訊問，而當中涉及超過 170 個國籍。除非個案性質複雜或敏感，又或涉及罪行，否則入境處的慣常程序是邀請當時在現場與受訊問旅客國籍相同的旅客擔任義務傳譯員。由於正規傳譯員前往機場需時，部分甚至不願意到機場工作，義務傳譯員的安排可免接受訊問的旅客久候。

本署的評論

7. 主任甲只向事涉旅客發出兩份通知書，明顯違反了入境處的指引。所沒有發出的三份通知書，旨在說明處方決定予以羈留的理據，以及被羈留人士可享有的基本權利和待遇，包含頗為複雜的細節。主任甲單靠義務傳譯員進行訊問，能否清楚準確地向旅客解釋所有內容，實成疑問。此外，主任甲扣存旅客的財物而不作記錄，亦屬不當。因此，申訴專員認為投訴點 (1) 成立。

8. 雖然沒有證據顯示入境處職員曾出言禁止兩名旅客與外界聯絡，但在其中一名旅客交出手提電話時，並無傳譯員在場。由於有語言障礙，加上沒有收到相關的通知書，兩名旅客可能誤以為手提電話被扣等同被禁與外界聯絡。因此，申訴專員認為投訴點 (2) 部分成立。

9. 入境處沒有為事涉旅客提供正規傳譯員，固然沒有違反既定程序。然而，該處拒絕旅客入境，羈留他們並暫時扣押財物，都涉及當事人的重大基本權益。本署認為，該處以質素無法保證的義務傳譯員在此類個案中提供協助，又由不懂有關外語的職員去推斷義務傳譯員與旅客的溝通是否暢順，做法嚴重不足。因此，申訴專員認為投訴點 (3) 部分成立。

結論及建議

10. 總括而言，這宗投訴部分成立。

11. 申訴專員建議入境處：

(1) 訓示前線人員，務必遵從該處的指引，向被拒入境及被羈留的旅客因應他們所使用的語言發出所有指定文件，並嚴格執行「受限制物品」的收交程序，以保障旅客的權益；

(2) 簡化上述文件，並全部提供多國語文的版本；以及

(3) 研究更全面地使用正規傳譯員的服務，或採用視像會議及其他可行辦法，以協助訊問及處理羈留手續。

這宗個案顯示部門工作安排不周及職員沒有遵從指引

水務署

個案編號：OMB 2011/0098 – 水費爭議

主要投訴：(1) 發現水錶讀數異常後沒有主動跟進問題 – 成立；以及 (2) 胡亂估算投訴人的用水量 – 成立



投訴內容

投訴人以往一直只需繳交約 20 元水費，但在遷入新居後數月，卻收到一張逾 400 元的水費單。她於是致電水務署熱線查詢。職員解釋，由於抄錶員抄錄的水錶讀數低於該署估計前註冊用戶的水錶終結讀數，因此該署根據前用戶的用水量估算她的用水量。投訴人不滿水務署在發現水錶讀數異常後沒有主動跟進問題，反而胡亂估計她的用水量。

事件經過

2. 二〇一〇年七月底，水務署錄得事涉單位的水錶讀數為 209 度。八月二日，該單位水錶的前註冊用戶申請即日終結帳戶，水務署遂根據其過往用水量，估算當天的水錶讀數為 241 度。投訴人於當天申請承接單位的用水權，水務署遂以 241 度作為水錶起錶讀數。

3. 十一月底，抄錶員進行例行抄錶，投訴人單位的水錶錄得讀數約為 232 度，較起錶讀數 241 度低，水務署視該情況為異常負讀數，不會用作計算水費單。十二月初，該署根據投訴人所屬客戶類別的過往用水量，估算投訴人自八月初至十一月中的用水量，並向她發出逾 400 元的水費單。

4. 十二月十日，投訴人致電水務署熱線，職員表示是根據單位前註冊用戶過往的用水量來估算其用水量，但該署會派員進行特別抄錶，調查完成後亦會發出新的水費單。三天後，她再致電該署，職員稱個案已轉交用戶帳務組跟進。十二月底，水務署的電腦系統發出指令，要求抄錶組派員到事涉單位進行特別抄錶。

5. 二〇一一年一月六日，抄錶員進行特別抄錶，錄得讀數為 241 度。一月十一日，水務署致函投訴人，表示該署已重新估算水錶的起錶讀數，並將二〇一〇年八月初至二〇一一年一月初期間的水費調整為 56 元。

水務署的回應

投訴點 (1) - 水錶讀數異常卻無主動跟進

6. 當首次例行抄錶時出現上文第 3 段所述的異常負讀數情況，水務署的電腦系統會自動按新註冊用戶所屬的客戶類別估算水錶讀數，從而計算其用水量及發出首張水費單。用戶如對該評估有異議，可向該署提出。如有需要，水務署會派員進行特別抄錶，並以錄得的實際用水量重新計算起錶讀數及調整水費單。

7. 水務署於十二月十日接到投訴人提出的水費爭議後，於翌年一月六日派員進行特別抄錶，其後亦已重新計算起錶讀數及調整其水費單。因此，該署已適當跟進投訴人的個案。

投訴點 (2) - 胡亂估算用水量

8. 事涉單位水錶的前用戶沒有按法例要求，就截斷供水給予水務署 14 天的通知期，而是申請即日（八月二日）終結帳戶，故該署未能派員於當天抄錄水錶終結讀數。另一方面，雖然該署曾於七月二十九日抄錶，但由於尚未發出水費單，故此須以上年同期的每日平均用水量估算其截至八月二日的用水量，最後估算水錶的終結讀數為 241 度。

9. 投訴人於八月二日承接事涉單位的水費帳戶，但抄錶員首次抄錶時（十一月底）錄得負讀數（見上文第 3 段）。由於沒有其過往的用水量記錄，水務署的電腦系統遂以估算方式估計其用水量（上文第 6 段）。假如日後實際抄錶時發現估算過高或過低，將會予以糾正，確保不會多收水費，故該署並非胡亂估算投訴人的用水量。

10. 投訴人於十二月初曾兩度致電水務署查詢，而電腦系統延至十二月底才發出特別抄錶指令，是因為該署需要時間觀察投訴人的用水情況。

本署觀察所得及意見

投訴點 (1)

11. 水務署以估算方式估計新用戶的用水量及發出首張水費單後會否積極跟進有關個案，取決於用戶的反應。假如用戶提出異議，該署便會進行覆檢；否則該署便會待下一次例行抄錶（即四個月後）再發現負讀數時才採取跟進行動，但屆時問題已拖延達八個月之久。

12. 就這宗個案而言，水務署於十一月底抄錶時已發現異常情況（見上文第 3 段），卻待投訴人於十二月提出異議後才派員進行特別抄錶及調整水費單。故此，水務署雖是按既定程序辦事，但投訴人指該署沒有主動跟進其個案，則是事實。

投訴點 (2)

13. 水務署根據前帳戶於上年同期（三月底至八月初）的用水量估算其水錶的終結讀數為 241 度，並以之作為投訴人的水錶起錶讀數，其實並不合理。前用戶於八月二日終結帳戶，但抄錶員曾於七月二十九日例行抄錶，兩者相差僅四天，水務署只需估算這四天的用水量，再加上已知的 128 天（三月底至七月二十九日）的實際用水量，即可得出整段期間的用水量，無須重新估算。況且，該署的估算亦出現嚴重偏差。事實上，到十一月底時，投訴人的水錶實際讀數僅 232 度，較原先估算的八月二日（差不多四個月前）終結讀數 241 度還要低。

14. 另一方面，水務署向投訴人發出的首張水費單金額逾 400 元，比在特別抄錶後調整的金額（約 56 元）高出逾七倍，難免令投訴人認為該署胡亂估算水費。

其他觀察所得

15. 水務署熱線職員於十二月十日錯誤告訴投訴人，稱該署是以前註冊用戶的用水量估算其用水量（見上文第 1 及 4 段），實屬失當。

結論及建議

16. 水務署沒有主動跟進問題，估算用水量及水費亦出現嚴重偏差，對投訴人造成不公。整體而言，申訴專員認為這宗投訴成立。

17. 申訴專員建議水務署：

(1) 修訂處理終結帳戶的程序，無論註冊用戶是否給予足夠通知時間，仍應盡快安排特別抄錶；

(2) 盡快完成修改電腦程式的研究，以改善發現負讀數時的處理程序；以及

(3) 提醒熱線職員在回答市民查詢時須確保內容準確無誤；假如未能即時解答，應先了解詳情才回覆。

這宗個案顯示部門程序不妥善及估算錯誤

地政總署

個案編號：OMB 2010/5819 – 違例搭建物

投訴：沒有適當地處理某大廈天台的違例搭建物及進行所需的維修工程 – 部分成立



投訴內容

投訴人居於某大廈的頂層單位。她曾向屋宇署投訴天台有違例搭建物（「違建物」），導致其單位的天花嚴重滲水。屋宇署查明天台的業主為「財政司司長法團」（「司長法團」）後，把個案轉介司長法團的代理人地政總署跟進，但地政總署沒有適當地處理有關的違建物及天台維修事宜。

本署調查所得

2. 事涉天台本屬私人擁有。後來，大廈所在地段的政府租契於一九九二年年底屆滿。政府根據規定，安排與大廈的各業主辦理租契續期手續。在未完成轉讓契約的法律程序前，物業歸屬司長法團，而有關的法律程序由地政總署代為處理。其後，事涉天台的原業主逝世，該業主的合法遺產代理人卻沒有完成有關程序，以致政府一直未能把天台的業權交還該名人士。

3. 二〇一〇年二至三月期間，投訴人向屋宇署投訴事涉天台滲漏，以致其單位的橫樑混凝土剝落及鋼筋生鏽。屋宇署調查後，亦發現天台違建物的牆身有明顯裂痕，其結構變差，可能構成危險。屋宇署於三月中致函地政總署，強烈勸諭盡快清拆該違建物，其後更發出催辦信。然而，地政總署沒有採取任何行動。及至八月初，地政總署回覆屋宇署，以司長法團並非事涉天台的永久業主為理由，拒絕清拆該違建物。

4. 十月中，屋宇署再發催辦信給地政總署，後者始作實地視察，並就有關問題徵詢法律意見。

地政總署的回應

5. 地政總署解釋，司長法團終須將事涉天台的業權交還原業主的合法遺產代理人。因此，司長法團並不管有或使用該天台，亦不該承擔該天台所引致的責任。況且，與原業主有關的人士（即違建物佔用人）仍在使用該天台，政府不會未得原業主的合法遺產代理人或違建物佔用人同意，便貿然進入該違建物。此外，由於個案涉及複雜的政策及法律問題，該署須就清拆事涉天台違建物及處理滲漏問題徵詢法律意見，尋求可行的解決辦法。

6. 在取得法律意見後，地政總署已於二〇一一年四月向原業主的合法遺產代理人及相關人士採取行動，飭令他們在限期內清拆違建物及進行所需的維修工程。

結論及建議

7. 本署明白，個案所涉及的法律問題較為複雜，但地政總署既然是司長法團（即天台目前的業主）

的代理人，便有責任盡快解決有關問題，而不應讓投訴人及其他住戶長期受到滲水滋擾及違建物結構危險的威脅。

8. 在事件中，地政總署初時沒有清楚了解違建物的狀況及司長法團的權責，而對屋宇署的回應亦見遲緩。本署認為，地政總署以政府並非永久業主作為不採取行動的理由，實在頗為牽強。該署大可先以公帑解決燃眉之急，然後向應負責的人士追討有關費用。無論如何，該署應以保障公眾利益與樓宇安全為大前提，而非置身事外。

9. 鑑於以上所述，申訴專員認為投訴部分成立。

10. 地政總署終於接收事涉天台，並按本署建議，清拆了天台的違建物，以及完成了所需的滲漏維修工程。

這宗個案顯示部門處事僵化及延誤

房屋署

個案編號：OMB 2011/1216 – 公屋編配

投訴：錯配單位，以致投訴人未能盡早入住公屋 – 投訴不成立，但部門另有失當之處



投訴內容

投訴人兩年前向房屋署申請公屋。她曾先後兩次獲編配單位，但都沒有接受，原因是首次獲配的單位具「負面環境因素」，而其後獲配的單位則逾 30 年樓齡，她擔心沒錢翻新單位。其後，房屋署沒有再為她配屋。她認為該署錯配單位，以致她遲遲未能入住公屋。

具「負面環境因素」及經翻新的單位

2. 房屋署表示，為善用公屋資源，具「負面環境因素」（例如曾發生不愉快事件）的公屋單位亦會透過電腦隨機方式，編配給公屋輪候冊上的申請人。事實上，這類單位可能有較佳的景觀、屋邨設施及交通配套等。

3. 房屋署不會在配房通知信中列明單位是否具「負面環境因素」，而是在申請人視察單位時，由屋邨辦事處職員轉告詳情。申請人可以先視察單位及聽取職員的講解，才決定是否接受。公屋編配的快慢取決於申請人所選區份的公屋資源狀況，並不會因申請人拒絕接受這類單位而拖慢進度。

4. 此外，房屋署在收回單位後，會按當時的最新標準翻新，並更換損壞的設施。翻新後的單位與新建的一樣，備有基本水電設施，以便租戶立即遷入。租戶可自行決定是否需要進一步粉飾單位。

投訴人拒絕編配的理由

5. 房屋署指出，投訴人兩次獲配公屋，均沒有親身視察單位及辦理手續。她以事前已向屋邨辦事處表明希望入住某屋邨為理由，拒絕接受首次配屋。由於有關單位具「負面環境因素」，因此該署沒有視之為有效編配。至於第二次配屋，她只表示不滿獲配舊型屋邨，以及希望入住某區的新屋邨。該署認為這並非可接受的理由，因此她只剩下兩次配屋機會。

房屋署的回應

6. 房屋署一般會先讓申請人視察具「負面環境因素」的單位及全面了解相關資料，才決定是否接受編配。該署認為這個安排恰當。

7. 投訴人拒絕接受首次配屋，是因為希望入住某區的屋邨，與獲配單位是否具「負面環境因素」無關。她的配屋進度和編配機會亦不會因為拒絕有關單位而拖慢及減少。她第二次獲配的單位其實已全面翻新，只是她沒有視察便拒絕接受。後來，社會福利署評估她的個案後，推薦她入住其指定地區的公屋，但該區可供編配的公屋資源緊絀，而且輪候者眾，因此她仍須等候一段時間才會獲得配屋。

本署觀察所得

8. 由於房屋署沒有訂明指引，説明職員在公屋申請人視察單位前可否應他們的查詢透露「負面環境因素」的詳情，因此不同屋邨辦事處的做法各異。在本署展開調查後，該署表示將制訂指引，要求職員在接到電話查詢時，告知申請人獲配的單位具「負面環境因素」。申請人若接受編配，須簽署文件確認已知悉相關資料。

9. 本署認為，這項措施雖能統一做法及避免口頭爭拗，但並不適用於沒有事先查詢單位詳情的申請人，故未能解決這宗個案所揭示的問題，而且可能會予人處事不公的感覺。

10. 申請人若事先知悉獲配單位具「負面環境因素」，便可向有關的屋邨辦事處查詢詳情，以衡量應否到場視察單位及盡早作出決定。這樣不但可省卻相關的工作和人手安排，而且亦可盡快把有關單位回撥可供編配之列。

結論及建議

11. 本署認為，房屋署作為負責發展公營房屋的部門，設法善用資源實無可厚非。再者，投訴人在拒絕接受具「負面環境因素」的單位三個月後，已獲配另一單位，可見該署未有延誤配屋。然而，該署在編配具「負面環境因素」的單位方面，仍有可改善之處。

12. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，但房屋署卻另有失當之處。

13. 對於編配具「負面環境因素」的公屋單位，申訴專員建議房屋署：

(1) 在配房通知信中預早告知申請人，並建議他們直接與有關的屋邨辦事處查詢單位的詳情，以衡量應否抽空到場視察；以及

(2) 加強公眾宣傳，具體解釋這類單位亦有可取之處，以及仍然會如常以電腦隨機方式編配予公屋申請人，而申請人可於獲得全面資訊後才決定是否接受，藉此減低公眾對這類單位的負面印象。

這宗個案顯示部門的行政安排欠妥善

社會福利署

個案編號：OMB 2011/3663 – 高額高齡津貼

投訴：(1) 不合理地以投訴人遞交高額高齡津貼申請當天作為向他發放有關津貼的開始日期 – 不成立；以及 (2) 未有就市民可提前申請有關津貼的做法進行廣泛宣傳 – 成立



投訴內容

投訴人在年滿 70 歲當天符合申請高額高齡津貼(「高額津貼」)的資格。由於當天是公眾假期，因此他在下一個工作天才向社會福利署(「社署」)遞交申請。其後，社署批核他的申請，並以他遞交申請當天作為向他發放高額津貼的開始日期。

2. 投訴人認為，高額津貼理應在其生日當天開始計算，因此對社署決定以收到申請的日期起計算感到不滿。投訴人亦指社署未有就市民可提前申請有關津貼的做法進行廣泛宣傳。

調查所得

3. 根據社署的網頁及「公共福利金計劃小冊子」所述，高額津貼的發放日期是以該署收到申請的日期或申請人符合資格的日期起計算，而以較後的日期為準。

4. 此外，社署一向接受申請人可於即將年滿 70 歲時提交申請，但並無指引界定何謂「即將年滿 70 歲」。該署職員一般都會較靈活地處理這類提前遞交的申請。

本署的意見及結論

5. 社署按既定規例以收到申請當天起計算，向投訴人發放高額津貼，做法並非不合理。問題是該署從未有向市民明言，申請人其實可在將滿 70 歲時提前遞交申請。本署認為，清晰的資訊對於長者尤為重要。投訴人就是因為不知道有這個做法，才會於生日後遞交申請，結果導致獲發高額津貼的日期延遲了一天。

6. 鑑於以上所述，申訴專員認為投訴點 (1) 不成立，而投訴點 (2) 則成立。整體而言，這宗投訴部分成立。

7. 本署欣悉，社署其後已向職員發出指引，清楚訂明高齡津貼的申請人可於符合資格的生日前一個月內提交申請。該署亦同時修訂了「公共福利金計劃小冊子」的內容。

這宗個案顯示部門未有為服務對象提供足夠資料

社會福利署及醫院管理局

個案編號：OMB 2011/3946A & B – 殘疾人士住宿服務

投訴：

社會福利署 – 推卸責任，漠視投訴人的殘疾女兒的需要，拒絕安排她入住護理院舍 – 成立

醫院管理局 – 推卸責任，漠視投訴人的殘疾女兒的需要，拒絕安排她入住療養院 – 不成立



投訴內容

投訴人的女兒（「甲小姐」）患有先天性肌肉萎縮症，日常起居需要家人照顧。她在特殊學校就讀，智力發展正常。

2. 二〇一〇年九月，甲小姐年滿 15 歲，符合資格輪候社會福利署（「社署」）為弱智或肢體傷殘人士所提供的院舍住宿服務。學校社工於同年十月為她進行首次評估，並於翌年四月為她申請醫院管理局（「醫管局」）的「弱智護養服務」。醫管局以甲小姐並非嚴重智障為由而拒絕其申請。其後，社工為她申請該局的「一般療養服務」，但由於她需要長期使用呼吸機，而該服務並沒有相關的設備，醫管局於是再一次拒絕其申請。

3. 二〇一一年七月，學校社工為甲小姐進行第二次評估，結果仍顯示她需要醫管局的療養院服務。鑑於醫管局曾拒絕之前的申請，社工於是改為建議她申請社署的「嚴重殘疾人士護理院」服務。可是，社署卻堅持她輪候醫管局的療養院服務。結果，社工決定不再為甲小姐提出申請。

4. 投訴人認為，自己及其他家人年事漸長，難以繼續為女兒提供適切照顧，加上女兒將屆成年，亟需長期療養或護養服務，但社署和醫管局卻互相推卸責任，拒絕她的申請，漠視她的需要。

社署及醫管局所提供的服務

5. 社署為 15 歲或以上不能獨立生活或家人無法給予充分照顧的殘疾人士提供一系列康復住宿服務，其中「嚴重殘疾人士護理院」為他們提供最高程度的起居和護理照顧服務。申請人必須先接受社工評估，才可輪候有關服務，若他們需要更高程度的醫療護理，則應考慮申請醫管局轄下的療養院服務。

6. 醫管局提供的「弱智護養服務」，為嚴重或極度嚴重弱智的成年人提供綜合醫療、護養及復康服務。至於「一般療養服務」，對象主要是長者或殘疾人士，他們一般情況穩定，但需長期臥床或完全依靠別人協助，以應付日常起居活動如沐浴、如廁、進食、移動等密集但非高程度或複雜的護理。

社署的回應

7. 社署兩次皆按照社工評估的所需服務，建議為甲小姐申請醫管局的療養院服務。然而，該署職員並無察覺第二次評估結果顯示的所需服務（醫管局的療養院服務），與申請表上顯示的建議服務（社署的「嚴重殘疾人士護理院」服務）不同（上文第 3 段）。及至二〇一一年十月，個案經傳媒報道後，該署才知悉醫管局曾經拒絕甲小姐的申請。

8. 社署重申，甲小姐的護理需要超逾了「嚴重殘疾人士護理院」的服務範圍。

醫管局的回應

9. 甲小姐由於智力正常，故不符合資格接受醫管局的「弱智護養服務」，而「一般療養服務」則沒有照顧長期呼吸機使用者的設備。況且，此類病人亦較容易受病菌感染及出現長期住院的併發症。

10. 此外，甲小姐身體狀況穩定，無需即時入院接受護理。就投訴人擔憂女兒成年後得不到一如現時在醫院兒童及青少年科所獲得的醫療護理，醫管局會為她制定醫療方案，確保她於成年後能得到適切護理。同時，醫院方面亦會透過醫務社工積極跟進她的福利需要。

本署的評論及結論

11. 本署認為，社署在處理第二次評估時，沒有留意社工已指出醫管局曾經拒絕甲小姐入住療養院的申請，而再次建議她申請該服務，實有疏忽，亦難免令投訴人認為該署推卸責任。此外，社工在九個月內兩度為甲小姐進行評估，而評估結果相同，社署理應先向社工深入了解問題所在，甚或主動聯絡醫管局，共同商討如何為甲小姐提供適當的住宿服務，而非再次建議她申請醫管局的療養院服務。

12. 基於以上所述，申訴專員認為，對社署的投訴成立。

13. 醫管局根據現有服務的性質及涵蓋範圍，拒絕甲小姐的申請，從行政角度而言，確實無可厚非。因此，申訴專員認為，對醫管局的投訴不成立。

建議

14. 申訴專員向社署及醫管局提出下列建議：

(1) 繼續緊密合作，適時探討及訂定適合甲小姐的長期照顧（包括住宿）安排；

(2) 制定一套商討及協調的機制，以靈活及妥善處理有住宿需要，但現有服務未能涵蓋其特殊情況的病人；以及

(3) 社署提示職員，在收到評估表格後必須小心審閱及認真處理，如有疑問，應盡快向社工查詢及澄清。

這宗個案顯示部門疏忽及協調不足

屋宇署

個案編號：OMB 2011/2614A – 僭建物清拆命令

投訴：沒有及早就某大廈單位的僭建物發出清拆命令，以致投訴人在購入該單位前未能知悉該單位有僭建物 – 部分成立



投訴內容

投訴人是一對夫婦，於二〇一〇年十一月十八日購入某大廈單位。翌年四月，屋宇署發出清拆命令，要求他們拆除該單位的僭建物。投訴人然後才得悉，該署其實早在二〇一〇年四月已就事涉僭建物向前業主發出清拆命令，但前業主不予理會，而該署既沒有採取進一步行動，也沒有把清拆命令送交土地註冊處註冊（即俗稱「釘契」），以致投訴人在購入單位前無法查悉該單位有僭建物。

屋宇署的回應

2. 鑑於事涉僭建物有一定危險，屋宇署於二〇一〇年四月十二日發出勸諭信，要求當時的業主把僭建部分還原。由於預計有關工程需時，屋宇署於同年八月二十日才再到單位巡查，結果發現該業主沒有遵從勸諭。十一月五日，屋宇署向土地註冊處取得該業主的資料，遂發出清拆命令，並於同月十一日把清拆命令的副本送交土地註冊處註冊。

3. 同月十八日，投訴人購入事涉單位成為新業主。由於上述清拆命令寫上了前業主名字，土地註冊處便不能夠將之註冊。故此，屋宇署於二〇一一年四月發出取代命令，要求投訴人清拆事涉僭建物。該署並於五月中把取代命令的副本交予土地註冊處註冊。

本署的評論

4. 屋宇署就僭建物向前業主發出勸諭信後四個月才再到事涉單位覆查，以及在覆查後兩個多月才向該業主發出清拆命令，實屬緩慢，顯然有漠視公眾安全問題之嫌。

5. 然而，保障物業準買家的權益，基本上不屬於屋宇署的職權範圍。準買家宜先徵詢專業人士的意見及向屋宇署查詢有關物業的詳細資料，包括違規記錄。

6. 綜合而言，申訴專員認為投訴部分成立。

建議

7. 申訴專員促請屋宇署提示職員，務必就有危險的僭建物盡速採取行動，以保障公眾安全。

這宗個案顯示部門辦事效率欠佳

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2011/0657 – 食肆阻街

投訴：(1) 某食肆違例擴展營業範圍，但食環署沒有取消其食肆牌照 – 部分成立；以及 (2) 有關食肆的違規情況嚴重，但該署竟批准其設置露天座位 – 成立



投訴內容

食肆甲經常違例在晚上把營業範圍擴展至行人路，以致行人路嚴重阻塞，並衍生其他問題。投訴人曾多次向食物環境衞生署（「食環署」）反映，但情況沒有改善。他不滿該署不但沒有取消食肆甲的牌照（投訴點 (1)），更批准該食肆設置露天座位，時間為每天上午十一時至晚上十一時（投訴點 (2)）。結果，食肆甲往往於晚上十一時後仍然在露天範圍內外營業。投訴人認為，食環署顯然疏於監管。

違例擴展營業範圍的問題

2. 事涉地區的食肆經常於晚上違例擴展營業範圍，而食環署更把食肆甲認定為違規黑點。對於黑點食肆，食環署會不時採取突擊巡查行動。除提出檢控外，該署亦會根據「違例記分制」對被法庭定罪而被記滿一定分數的食肆施以處分，包括暫時吊銷牌照，甚至取消牌照。

3. 二〇〇九年二月至二〇一一年八月期間，食環署對食肆甲採取了 32 次突擊巡查行動，並提出了七宗檢控，其中一宗已經法庭審理，食肆甲亦已被定罪。食環署表示，假如另外六宗檢控均入罪，該署可按「違例記分制」取消食肆甲的牌照。

批准設置露天座位的問題

4. 根據既定程序，食肆申請設置露天座位時，食環署會徵詢相關政府部門的意見及諮詢公眾。假如無人反對，申請人又符合發牌條件的話，則即使食肆有違規記錄，食環署仍會考慮批准其申請。

5. 食肆甲於二〇一〇年七月起獲准在店外黃格範圍內設置露天座位。食環署在審批其申請時，並無考慮到食肆甲已被認定為違規黑點。

本署的評論

6. 雖然食環署確有對食肆甲採取執法行動，但該署的日常巡查行動並非在其繁忙時段進行，而突擊行動平均每月亦只進行一次，且大多是在晚上十一時前進行，實在無法有效遏止食肆甲大幅擴展營業範圍的違規行為，亦令「違例記分制」未能完全發揮作用。

7. 故此，申訴專員認為投訴點 (1) 部分成立。

8. 食環署在考慮食肆甲設置露天座位的申請時，實不應忽視它已被認定為違規黑點，尤其是食肆甲曾因違例擴展營業範圍而屢遭檢控，而當中兩次是在晚上十一時之後發生。事實上，在申請獲批後，食肆甲更無視露天營業的時間及範圍之限制，可見食環署批准其設置露天座位的申請，只會令違規情況變本加厲。

9. 故此，申訴專員認為投訴點 (2) 成立。

結論及建議

10. 整體而言，這宗投訴部分成立。

11. 申訴專員建議食環署：

(1) 調整執法策略，增加突擊行動的次數，並集中在繁忙時段進行，以更有效打擊食肆甲違例擴展營業範圍的行為；

(2) 向法庭清晰反映食肆甲持續違例擴展營業範圍的實況，讓法庭考慮判以更重刑罰；

(3) 任何有違規記錄的食肆申請設置露天座位時，食環署均應慎重考慮其違規情況是否已徹底改善；以及

(4) 在批准設置露天座位後，應密切監察食肆有否遵守時間及範圍的限制；如發現有違規情況，應嚴厲執法。

這宗個案顯示部門執法不嚴

食物環境衞生署、地政總署及屋宇署

個案編號：OMB 2011/3155A, B & C –
攤檔違規經營

投訴：

食物環境衞生署 – 沒有處理某靠牆攤檔違例擴展營業範圍 – 成立

地政總署及屋宇署 – 就清拆該攤檔的地台及其他僭建物推卸責任 – 成立



投訴內容

自二〇〇九年起，投訴人曾多次向食物環境衞生署（「食環署」）、地政總署及屋宇署投訴，指某大廈外一領有食環署「固定攤位牌照」的靠牆攤檔（「攤檔甲」）非法擴展營業範圍，增建的攤檔（「攤檔乙」）不但沒有牌照，且涉及僭建及佔用行人路。投訴人指摘：

(1) 食環署未有處理攤檔甲非法擴展營業範圍的問題；以及

(2) 就如何清拆攤檔乙的地台及其上的僭建物，地政總署及屋宇署各持己見，推卸責任，以致問題持續。

部門的回應

食環署

2. 根據《公眾衞生及市政條例》，除非領有食環署發出的有效小販牌照，否則任何人均不得在街道上販賣。

3. 食環署表示，該署只負責監管領有「固定攤位牌照」的攤檔甲，故其執法行動一直着眼於攤檔甲的貨物有否阻塞行人路。攤檔乙的營業地方是在構築物之內，並不構成「街道上」的販賣活動，因此不屬該署的職權範圍。

地政總署

4. 地政總署負責根據《土地（雜項條文）條例》管制非法佔用未批租土地（即政府土地）的情況。該署表示，可獨立處理攤檔乙佔用行人路的地台及其上的貨物架，並已於二〇一〇年七月張貼通知，飭令攤檔乙檔戶停止佔用政府土地，而檔戶隨後亦自行清拆了部分地台。然而，該署認為，依附於大廈外牆的頂部伸建物，則應由屋宇署按《建築物條例》處理。

5. 地政總署解釋，由於現存各項僭建物在結構上相連，安全的拆卸工序應從上至下，若該署單獨拆除下方的地台及貨架，餘下構築物會因失去承托而有倒塌危險。因此，該署須與屋宇署採取聯合行動，方可將所有僭建物同步拆除。

屋宇署

6. 屋宇署根據《建築物條例》處理私人樓宇的僭建物。

7. 屋宇署指出，該頂部伸建物雖是從大廈外牆伸出，但屬攤檔乙檔主所擁有，不屬於大廈的業主，並且與攤檔乙的其餘部分構成一個整體，完全坐落在行人路（即政府土地）上。根據《建築物條例》，未批租土地及歸屬政府的任何街道，均可獲豁免而不受該條例所規限，屋宇署根本不可能就事涉僭建物向土地擁有人（即政府）發出清拆令。因此，該署認為本身無權執法。

本署觀察所得及結論

8. 食環署初期堅持不處理攤檔乙在街上無牌販賣的問題，拒絕執法，完全忽視有人佔用行人路無牌販賣的明顯事實。該署其後從律政司所得的意見得悉，該署可在搜集足夠證據後，檢控攤檔乙檔主無牌販賣，可見食環署以往不執法所倚仗的理由毫無根據。

9. 因此，申訴專員認為，有關食環署的投訴點 (1) 成立。

10. 據屋宇署的分析，攤檔乙的所有僭建物整體可被視為一個佔用政府土地的大型物體。故此，地政總署實可獨力執法，把僭建物全部拆除，無須顧慮分階段清拆的技術困難。另一方面，屋宇署亦非沒有權責處理從大廈外牆伸出的僭建物，該署可沿用與地政總署之間對處理同類僭建物的分工合作安排，把清拆令送達大廈外牆的業權人，至於後者與檔戶之間的轇轕，應由他們雙方自行解決。

11. 由此可見，地政總署及屋宇署皆有權執法，縱有疑慮，亦理應以積極態度，聯手解決問題，而非互相推卸責任。因此，申訴專員認為，投訴點 (2) 就兩署而言均成立。

12. 本個案所涉的違規情況嚴重，非法擴展的攤檔外觀儼如一般店舖，但處理個案的三個政府部門皆抱着「各家自掃門前雪」的態度，以政策、執法權限、技術困難等為藉口，企圖迴避責任，表現令人失望。

建議

13. 申訴專員建議：

(1) 食環署從速就事涉的無牌販賣行為嚴加執法；以及

(2) 地政總署及／或屋宇署盡快以最便捷的方法清除事涉地點的所有僭建物；假如兩署的取態仍有分歧，應立即與發展局聯同律政司商議，以作定奪。

這宗個案顯示部門畫地為牢及推卸責任

香港房屋協會

個案編號：OMB 2010/5752-5753－長者房屋

投訴：沒有適時披露某「長者安居樂」住屋計劃屋苑的管理費收支實況及補貼詳情－成立



投訴內容

投訴人是香港房屋協會（「房協」）轄下某「長者安居樂」住屋計劃屋苑的租戶兼居民協會委員會成員。他們表示，過去五年，屋苑管理費預算一直出現赤字及錄得營運虧損。二〇一〇年年中，房協決定增加管理費 5%，自二〇一一年一月起生效。

2. 房協曾表示一直在全數補貼該屋苑的營運虧損，沒有向租戶收回有關款項，只是藉此次加費改善收支情況。可是，投訴人表示對屋苑管理費收入與實際開支的差距全不知情，認為房協有意隱瞞。此外，房協亦未有具體闡釋其補貼政策及檢討機制，令他們擔心一旦房協取消或改變補貼方式，生活費將失去預算。

房協的回應

3. 租住事涉屋苑的長者，於入住時須先繳交一筆「租住權費」，然後按月繳交管理費，即可住至終老。申請簡介文件中已註明管理費可因應經濟環境變化及營運需要而調整。由於屋苑是專為長者而設，故此有較多護理和配套設施，管理及維修成本亦較高，於二〇〇四年入伙時預計成本為每平方呎四元。但是，為吸引長者參加，管理費最終定為每平方呎二元二角。

4. 房協認為，管理費釐定在甚麼水平，是商業決定。該會早已預計事涉屋苑或會出現入不敷支的情況，並願意作出補貼，惟未有制定長遠的補貼政策或檢討機制。不過，房協無意改變現時的補貼模式，以免對租戶構成財政壓力，亦不會把營運虧損轉嫁到租戶身上。屋苑已引進開源節流的措施，務求控制開支而不影響服務質素。

5. 此外，管理費自屋苑於六年前入伙以來不曾調整，但通脹及員工薪金成本上漲等因素已令管理服務及維修成本大增。二〇一〇年五月至十二月期間，房協曾先後七次派員出席居民協會的會議，解釋調整管理費的原因及具體安排。其後已因應居民要求而降低管理費的加幅，並延遲新收費的生效日期。

6. 房協補充，負責事涉屋苑管理服務的社福機構，每年均編製屋苑的財政預算案及每季營運收支表，經房協審核後向居民協會披露；每季的收支報告及每年的核數報告，亦張貼於公眾地方供租戶參閱。況且，租戶在申請入住前，房協已安排他們實地參觀，以了解屋苑的運作模式。故此，房協並無隱瞞屋苑管理費的情況。

本署的評論

7. 近年物價上升，房協因應營運需要而增加管理費實無可厚非。

8. 房協在處理事涉屋苑的財務報告時雖致力做到透明公開，但沒有事先說明收取租戶的管理費不足以支付預算管理開支，以及其補貼策略。房協雖曾在會議中表示調整管理費與營運虧損無關，然而，租戶須繳付的管理費金額及房協的補貼額，其實與屋苑的管理開支及虧損息息相關，今次調整管理費亦是為了彌補因各項相關成本上升而導致的額外支出。

9. 租約的附表訂明，房協有權在管理費入不敷支時徵收「額外管理費」，但房協多次與投訴人及租戶接觸時，均未能清楚交代及解釋與管理費有關的疑問，以及詳細說明其補貼機制和長遠策略。故此，投訴人根本無從判斷房協能承擔多少虧損補貼及補貼能維持多久，而感到難以安心。

結論及建議

10. 整體而言，申訴專員認為這宗投訴成立。

11. 申訴專員建議房協：

(1) 考慮在相關的申請及簡介文件中，表明有否對管理費作出補貼。如有補貼，應申明補貼原則；

(2) 若有租戶就管理費提出疑問和查詢，應提供詳細數據，以顯示所建議的管理費加幅沒有違反所申明的原則；以及

(3) 改善與租戶的溝通，遇到質疑時應提供相關資料以支持其立場，避免誤會。

這宗個案顯示機構須適時向服務對象披露重要資訊

消費者委員會

個案編號：OMB 2010/3421 – 處理投訴

投訴：(1) 本身是處理消費者投訴的法定機構，卻把投訴轉介其他機構處理 – 不成立；(2) 沒有妥善跟進投訴，處事官僚 – 不成立



投訴內容

投訴人報名參加某旅行團並繳付訂金。其後，旅行社職員告訴他，該團因人數不足而取消，並提議他參加另一個在同一天出發但團費較高的旅行團。他認為事涉旅行社的經營手法不良，於是向消費者委員會（「消委會」）及香港旅遊業議會（「旅遊業議會」）投訴。

2. 消委會回覆投訴人，他的投訴並不屬於該會所負責的類別，因此只會轉介旅遊業議會跟進。投訴人收到消委會轉交旅遊業議會提供的回覆後，認為旅遊業議會只是把旅行社的回應「搬字過紙」。他不滿消委會把投訴轉介其他機構，又沒有妥善跟進他的投訴。

關於旅客的投訴及轉介機制

3. 消委會表示，所有擬在香港經營的旅行社，均須於申領牌照前登記成為旅遊業議會的會員，因此，議會實能更有效處理有關旅行社的投訴及起制衡作用。

4. 自二〇〇七年香港發生多宗內地旅客被強迫購物的事件後，消委會及旅遊業議會與旅遊發展局、香港海關和香港警務處成立了工作小組，檢討法例以加強保障消費者權益的法律基礎，同時就旅客的投訴成立相互通報機制。在實行新機制後，有關投訴會按性質轉介適當的部門或機構處理。消委會及旅遊業議會負責接受及處理入境旅客的投訴，調解旅行社及相關行業與消費者之間的糾紛。

5. 根據消委會與旅遊業議會於二〇〇七年所訂的協議，若外遊或入境旅客向消委會提出屬於旅遊業議會處理範圍的投訴，而未曾向議會求助，則消委會會建議投訴人直接聯絡議會。假如旅客要求消委會轉介投訴，該會會先取得其同意，才把投訴轉介旅遊業議會跟進。調查結果及和解方案將會經消委會向投訴人交代。

消委會的回應

投訴點（1）

6. 消委會職員是按照上述轉介機制及該會「在本會工作範圍以外的投訴事項」的內部指引處理這宗投訴，而在轉介個案予旅遊業議會前，已取得投訴人的同意。消委會認為，這個做法不但恰當，而且能更有效率及直接地處理投訴。在轉介個案後，消委會仍然密切關注投訴的處理進度及情況，惟調查結果未必完全符合投訴人的期望。

7. 消委會與旅遊業議會合作處理旅客投訴的模式及轉介安排一直行之有效，而轉介機制已達到保障消費者權益的目的。此外，該會已在其網頁及熱線電話錄音信息中，提示旅客如遇到旅行社的不公平對待，可向旅遊業議會投訴。

投訴點（2）

8. 自接到這宗投訴後，消委會職員一直與旅遊業議會保持聯絡，務求解決問題，而在處理投訴的過程中，亦已盡力協助投訴人。因此，消委會並非沒有妥善跟進投訴，也不是處事官僚。

9. 至於投訴人建議消委會向有問題的旅行社提出意見，或在《選擇》月刊揭露旅行社的不良經營手法，以收阻嚇作用，消委會指出，該會已不時提醒消費者在旅遊消費時應注意的地方，亦曾在《選擇》月刊登載關於這方面的文章。

本署觀察所得及意見

10. 根據消委會與旅遊業議會訂定的轉介機制，旅遊業議會負責處理涉及領有旅行代理商牌照的本港旅行社的投訴。因此，消委會經投訴人同意，將投訴轉介旅遊業議會跟進，處理並無不妥。再者，旅遊業議會可在確定會員違規後予以處罰，本署認為，就資源運用的效益而言，消委會把投訴轉介旅遊業議會跟進，並非無理。

11. 事實上，消委會在接到投訴後，已迅速把個案轉介旅遊業議會跟進，因此並無行政失當。另一方面，事涉旅行社亦曾向投訴人建議以轉團優惠解決此事，只是投訴人未有接受。本署認為，消委會已根據其法定職能處理這宗投訴。至於旅遊業議會方面，由於該會不在本署職權範圍之內，故本署不會評論該會處理投訴的手法。

結論及建議

12. 總括而言，申訴專員認為兩個投訴點均不成立。

13. 不過，消委會在發放處理旅客投訴的資訊方面，仍有不足之處。本署認為，消委會應考慮對該會與旅遊業議會在處理旅客投訴方面的分工及權責多加解釋，讓旅客明白兩者在保障消費者權益方面的角色。

14. 消委會同意落實申訴專員的建議：

(1) 檢討及考慮修訂「在本會工作範圍以外的投訴事項」的內部指引；以及

(2) 盡快加強網頁內的資訊。

消費者委員會

個案編號：OMB 2011/1339 – 延誤處理投訴

投訴：延誤處理一宗關於地產發展賠償的投訴 – 成立



投訴內容

投訴人原來居住的大廈由某地產發展商進行重建。她不滿意發展商就發展計劃提出的賠償方案，又認為該發展商未有妥善回覆她的查詢，遂於二〇一〇年年初向消費者委員會（「消委會」）投訴。她隨後曾多次向消委會提交補充資料及發電郵催辦，但事情毫無進展，而該會亦一直未有告訴她將如何跟進其個案。她認為消委會延誤處理她的投訴。

消委會的回應

2. 投訴人透過電郵向消委會查詢關於發展商提出的賠償金額太少的問題，並且詢問申請消費者訴訟基金的詳情。該會把個案歸類為「查詢」。由於投訴人一直未能提供該會所需的資料和文件，該會沒有把個案確定為「投訴」類別而展開相應的調解工作。

3. 事涉個案主任於二〇一〇年六月至二〇一一年四月放取長假，其後更且離職。在他休假期間，投訴人若有來信和電郵，便會由消委會的「篩選組」審閱。由於「篩選組」並無收到投訴人的電郵或來信，而個案主任在休假前已回覆投訴人，因此消委會認為已完成回應投訴人的「查詢」。

4. 消委會解釋，在個案主任休假期間，投訴人確曾發給個案主任兩封電郵，但因為個案主任誤用了職員個人電郵而非會方電郵與投訴人聯絡，令會方未有察覺該兩封電郵，而接手個案的職員又因疏忽未有核實本個案是否仍待處理，便不再跟進。消委會表示，凡有職員離職或長時間不在工作崗位，該會會查閱他們的職員個人電郵信箱，以免公事上的信息遺漏或延誤處理。由於個案主任曾多次延續假期，其主管未能確定他實際的休假日數，加上顧及其私隱，故該會沒有啟動查閱職員個人電郵信箱的機制，導致該會未有適時回覆投訴人的查詢。

5. 消委會承認個案處理欠理想，已提醒主管可於屬下職員離職生效日起，閱覽其職員個人電郵信箱的公事信息，以便把尚未完成的個案分派給其他職員跟進。職員如申請休假超過五天，亦應請同事代為閱覽公事電郵及處理緊急個案。該會並於二〇一一年九月向職員發出通告，提示職員須指示查詢人士發電郵至會方電郵地址。

6. 消委會補充，投訴人曾經同時於二〇一〇年七月遞交消費者訴訟基金申請表格，而該會的法律事務部一直有跟進投訴人的相關查詢和申請，因此，整體而言，該會已適當地回應及跟進了投訴人的個案。

本署觀察所得及意見

7. 消委會花了數月時間（二〇一〇年年初至六月），仍未能確定投訴人提出的事宜是否屬於其職權範圍內的「投訴」，又沒有明確回覆投訴人，雖不至於延誤回覆，但情況確欠理想。投訴人在個案主任休假期間發出的兩封電郵更是石沉大海。

8. 事實上，消委會若能及時查閱個案主任的職員個人電郵信箱，便可從投訴人提供的資料中了解投訴事項不符合該會對「消費」的定義，從而立即回覆投訴人，建議她尋求獨立的法律意見，然後終結這宗「查詢」。該會以未能確定個案主任的假期長短及保障其私隱為由，沒有主動查閱他的電郵信箱，可見有關主管欠缺警覺性，亦顯示出該會對於職員的離職或放假安排，以及職員如何恰當使用電郵信箱等，缺乏監督及具體指引。

9. 本署認為，消委會不能把延誤處理這宗「查詢」的責任歸咎於投訴人沒有提供所需資料。其實，投訴人何時能提供清晰具體的資料，只影響消委會何時把她的「查詢」確立為「投訴」，或決定應否終結個案，與該會有否妥善及適時回覆投訴人的「查詢」，根本是兩回事。

10. 雖然消委會表示對於處理「查詢」訂有指引及服務承諾，又認為對投訴人的查詢已回應完畢，但該會亦認同這宗個案是事涉個案主任留下有待跟進的「查詢」個案。這顯示該會本身對於個案是否已完成，似乎亦未有定論。

11. 本署認為，消委會在處理投訴人的個案時出現多項失誤，且涉及系統性問題。例如，職員離職後所負責的工作無人跟進，以致投訴人的兩封電郵無人知悉，便顯然是系統性的管理問題。該會把問題歸咎於個別職員犯錯和投訴人提供的資料不足，是未有正視問題和承擔責任。

結論及建議

12. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴成立。

13. 申訴專員建議消委會：

(1) 就職員長時間離開崗位時的工作安排制訂指引，並加強職員培訓及提高主管級職員的警覺性；

(2) 訂明使用電郵方面的指引，並定期傳閱；以及

(3) 考慮就處理「查詢」個案制訂監察措施和服務承諾。

14. 消委會承認有不足之處，並接納本署的建議，採取改善措施。

這宗個案顯示機構延誤及監察機制不妥善

破產管理署

個案編號：OMB 2011/1016 – 處理舉報

投訴：無理要求舉報者自行查冊及查證其提供的資料，以確定嫌疑人的身份 – 成立



投訴內容

1. 投訴人懷疑一名已破產的地產經紀利用同事的戶口收取佣金，遂以電郵向破產管理署（「破管署」）舉報。他提供了嫌疑人的姓名、地址、地產經紀牌照號碼及僱主名稱。

2. 由於破管署要求他提供嫌疑人的破產個案編號，投訴人因此自行付費上網查冊，然後告知該署。可是，破管署其後又要求他向有關僱主查證嫌疑人是否破產人士，以及提供相關的證明文件。投訴人無從取得這些資料，認為破管署向舉報者提出這類要求並不合理。

事件經過

3. 破管署接到投訴人的舉報後，總務部職員把他提供的英文姓名輸入該署的管理資訊系統，並找到 11 個英文姓名相同的破產人，其中只有一人連中文姓名及英文別名都符合投訴人提供的資料。

4. 總務部誤以為該人即是嫌疑人，遂要求有關個案主任（「主任甲」）跟進，但主任甲發現地址不符，故總務部向投訴人索取嫌疑人的破產個案編號或身份證號碼，以便查證。投訴人於是到破管署的網頁進行查冊，同樣找到上文第 3 段所述中英文姓名完全相符的破產人。投訴人向破管署提供該破產人的個案編號，但同時要求該署向地產代理監管局（「地監局」）進一步查證該人的身份。

5. 主任甲根據該個案編號，把個案中破產人的英文姓名及身份證號碼提交給地監局進行查詢，但地監局回覆該人並非持牌人。之後，主任甲又致函該個案的破產人，要求他交代最新的就業情況。

6. 由於仍未能證實嫌疑人的身份，又收到投訴人的催辦電郵，主任甲遂要求總務部向投訴人索取進一步資料，請他向有關僱主查證及提供證明文件。總務部職員當時已提醒主任甲，此舉或會引致投訴，但在主任甲確認有需要的情況下，最終發出電郵。

7. 在本署展開查訊後，破管署重新核對 11 個英文姓名相同的破產人的資料，識別出當中另有一人的地址與投訴人所提供的相似，繼而發現該人曾申報的職業及地產經紀牌照號碼亦與舉報資料相符，從而最終確認嫌疑人的身份。

破管署的回應

8. 破管署解釋，舉報者能否得到有關僱主協助的情況各異，不可一概而論。主任甲要求投訴人作進一步查證，無非為了把握時間。然而，該署承認主任甲敏感度不足，沒有充分考慮到會對投訴人造成困難，並為此致歉。

9. 破管署亦承認，總務部在搜尋管理資訊系統時如能超越慣常做法，全面核對資料，則可及早鎖定正確目標。有鑑於此，該署已制定相關指引，要求職員除搜尋姓名外，亦須核對舉報者提供的所有其他資料。

本署觀察所得及評論

10. 投訴人在首次發出舉報電郵時，已提供嫌疑人的姓名、地址及地產經紀牌照號碼。事實上，單憑地址已能確認嫌疑人的身份，但破管署竟一再向投訴人索取資料，又致函地監局，以及根據錯誤的個案編號向不相干的破產人查詢，全是費時失事之舉，顯示該署的處理手法粗疏及失當。

11. 審閱過所有往來電郵後，本署認為破管署在要求投訴人提供資料時，有欠清晰，致令投訴人誤會必須自行付費查冊。假如該署能清楚表明，投訴人只需提交手上已有的資料，同時向他提供個案主任的電話號碼以供查詢，或可避免投訴人誤會該署把進行調查的責任推卸給他。

12. 至於破管署指調查期間，有可能要求舉報者提供進一步資料，本署可以理解。但是，該署在提出這類要求時，應為舉報者着想及交代原因，以免產生誤會。

結論及建議

13. 綜觀以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

14. 申訴專員建議破管署：

(1) 提醒職員應清晰地與舉報者溝通；以及

(2) 定時檢討搜尋管理資訊系統的指引的成效。

這宗個案顯示部門辦事粗疏及不為他人着想

破產管理署

個案編號：OMB 2011/2730 – $6,000 計劃

投訴：不向由該署擔任財產受託人的破產人申索因「$6,000 計劃」所得的款項，對其他破產人不公平 – 成立



投訴內容

政府於二〇一一年八月底啟動「$6,000 計劃」，向每名年滿 18 歲並持有有效香港永久居民身份證的人士發放港幣 6,000 元。破產人如符合資格，亦可申領該筆款項。

2. 根據《破產條例》，該筆款項屬於破產期間所取得的財產，可能會被財產受託人申索。然而，破產管理署（「破管署」）決定不會向由該署擔任財產受託人（「破管署個案」）的破產人申索他們所得的 6,000 元；至於其他由外間受託人處理的破產個案（「外間個案」），則由外間受託人自行決定是否向破產人申索。

3. 多名外間個案的破產人向本署投訴，指破管署的做法不恰當，對他們不公平。

破管署不申索款項的原因

4. 破管署認為「$6,000 計劃」旨在「藏富於民」，況且即使提出申索，亦只會有少數債權人受惠，因為破管署有權優先從破產人在破產期間獲得的財產中扣除款項，以償還破產人或債權人尚未向該署繳付的法律程序費用及行政開支等，而大部分破管署個案的破產人均沒有或只有很少資產，假如向他們申索按計劃所獲得的款項，在扣除須繳付的開支後，也只有很少個案會有餘款可攤還予債權人。

5. 過往政府推出針對公屋住戶及低收入人士的利民紓困措施（例如寬免租金及差餉）時，破管署雖沒有作出不申索的決定，不過，由於大部分受惠的破產人都把所得的津貼用於應付家庭需要，因此，他們呈報有關收入後，破管署通常不會申索。

6. 按照「$6,000 計劃」，合資格人士須主動登記，才會獲發 6,000 元。該署假如決定申索該 6,000 元，即須逐一查問破產人是否及何時取得款項，以便在法定時限內送達申索通知。假如遇上破產人已領取並花掉該筆款項，或待破產令解除後才申領款項等情況，則跟進工作將更繁複。鑑於破管署直接處理的個案逾 36,000 宗，涉及相當的人力物力，該署向破產人申索計劃下的 6,000 元，並不符合成本效益。

外間個案的情況

7. 由破產人自行提交而資產不超過 20 萬元的破產呈請，大部分由破管署自行處理，其餘的則會以隨機方式外判予外間受託人。另外，有些個案的外間受託人是由債權人委任的。

8. 就「$6,000 計劃」而言，外間受託人可自行決定是否向破產人申索獲發的款項，破管署無權作出指示。假如債權人因受託人不申索該筆款項而受屈，有權向法院上訴。

本署觀察所得及意見

9. 「藏富於民」既非破管署的首要責任，也非該署在行使酌情權時應考慮的因素。「$6,000 計劃」沒有指定所發放款項的用途，即使破產人把所得款項用作還債，「藏富於民」的目的亦已算達到。

10. 破管署一律不向其個案的破產人提出申索，是基於概括推斷（上文第 4 段），可能會忽略了某些個案中的債權人應獲分發資產的權利，對他們不公平。儘管未有債權人向法院申請推翻破管署的決定，亦不表示沒有債權人反對或利益受損。該署只顧行政方便（上文第 6 段），沒有先考慮個別破產人的情況才決定是否向他申索該 6,000 元，是偏離了既定做法。

11. 投訴人所不滿的是破管署沒有一如外間受託人般，先考慮個別破產人的實際情況才決定是否申索。結果，破管署個案的破產人均可以保留 6,000 元，而外間個案的破產人（例如投訴人）卻可能遭受託人申索該筆款項。

結論及建議

12. 破管署的做法，令破產人所獲的待遇取決於其個案是否外判。外間個案的破產人可以保留 6,000 元的機會，比破管署個案的破產人低。該署的決定亦未有顧及部分債權人的權益，實不恰當。

13. 綜觀以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

14. 由於破管署已作出不申索的決定，不容反悔，故申訴專員不擬要求該署覆核有關決定。然而，申訴專員建議，假如政府日後再推出類似計劃，破管署須按正當程序及根據既定做法，決定是否提出申索。

這宗個案顯示部門處事不公及不按程序辦事

效率促進組、地政總署、路政署及運輸署

個案編號：OMB 2010/2027-2028;
2010/5147-5148 – 滲漏問題

主要投訴：

效率促進組 – 不當地延誤處理有關西鐵線某車站平台底滲漏的投訴 – 部分成立

地政總署 – 同上 – 不成立

路政署及運輸署 – 同上 – 成立



投訴內容

自二〇一〇年一月底開始，投訴人曾多次致電效率促進組轄下的 1823 電話中心（「電話中心」），投訴西鐵線某車站（「事涉車站」）附近一條水管漏水，以致地面濕滑，影響行人。由於漏水情況惡化，他遂於六月初向本署投訴，指效率促進組及地政總署不當地延誤處理問題。本署其後發現問題還涉及路政署及運輸署，故此把該兩個部門亦納入調查範圍。

背景資料

2. 九廣鐵路公司（「九鐵」）是事涉車站的項目承辦商。車站範圍一帶必要的公共基建工程（「必要基建」），由九鐵（二〇〇七年後為香港鐵路有限公司（「港鐵」））及相關的政府部門分擔維修責任。這宗投訴是關於毗鄰事涉車站的公共運輸交匯處（「交匯處」，屬必要基建）平台底出現滲漏。

事件經過

3. 電話中心於二〇一〇年一月二十三日接到投訴後，把個案轉介運輸署，因該署一向是有關港鐵的投訴的首先聯絡點。運輸署其後表示漏水位置不在港鐵的職責範圍內，電話中心遂於二月十二日把個案轉介地政總署。

4. 地政總署進行實地視察並翻查土地類別記錄，發現一封九鐵於二OO四年三月二十二日發給路政署、運輸署及地政總署的函件（「三月函件」），當中詳列交匯處的管理及維修安排，訂明九鐵（即現時的港鐵）及路政署須共同承擔交匯處的維修責任。然而，路政署於二O一O年四月初向地政總署發出一份內部便箋，聲稱該署並沒有任何關於曾接收維修責任的記錄。為求迅速採取行動，地政總署於四月二十一日遂向收到三月函件的各部門發出信函，作為移交交匯處維修責任的正式記錄，又於翌日去信路政署，指出該署有維修責任。然而，路政署要求地政總署先糾正漏水問題，但後者以缺乏維修專業技術為由拒絕。

5. 二O一O年四月三十日，地政總署、路政署及港鐵進行聯合視察，並一致確定可能的漏水源頭。五月十日，路政署發現另一封由九鐵於二OO四年十月四日發給該署及運輸署的函件（「十月函件」），確認交匯處維修責任的移交程序已經完成，不過，地政總署並不在收件者之列。五月十四日，路政署去信港鐵，要求該公司於二O一O年五月二十日前進行疏浚工程。

6. 二O一O年六月十九日，電話中心按地政總署前一天的回覆，通知投訴人港鐵已完成維修工程。

7. 然而，投訴人於六月二十四日再致電電話中心，指水管仍有漏水。電話中心把這個重複的投訴先後轉介運輸署及地政總署。不過，地政總署其後通知電話中心港鐵正調查個案，而運輸署在回覆時則表示港鐵並沒有在其職責範圍的區域內發現漏水情況。由於資料互相矛盾，電話中心遂於八月底提升處理層面，把個案轉介運輸署、地政總署及路政署的部門聯絡主任，要求他們於九月三日前找出解決辦法和匯報進度。

8. 二O一O年九月初，投訴人表示情況已改善，但下大雨時仍有滴水情況。港鐵同意跟進。問題最終在十月初解決。

各有關部門的評論

效率促進組

9. 效率促進組表示，電話中心已盡力確保投訴迅速得到處理。雖然職員於二O一O年六月不慎把個案再次轉介運輸署，但電話中心一直都有按照既定程序，把個案迅速轉介其他有關部門。況且，電話中心亦多次發出催辦便箋，並曾於二O一O年三至八月期間五度促請地政總署的聯絡主任跟進個案，以及先後九次告知投訴人個案進展。

10. 當發現運輸署及地政總署提供的資料互相矛盾時（上文第 7 段），電話中心已即時把個案提升至部門聯絡主任的層面，此舉有助解決問題。

地政總署

11. 地政總署表示，該署雖於二OO三年十一月代表政府接收事涉車站及其必要基建，但對車站及相關設施並不具有專業知識及維修責任。九鐵應諮詢路政署及其他有關部門，共同商議如何分擔及移交維修責任，然後把結果通知地政總署。

12. 此外，地政總署亦主動於二O一O年四月就交匯處的移交進行協調並記錄結果，從而令各有關方面(例如路政署及港鐵)可以盡快採取行動解決問題。

路政署

13. 路政署的電子地圖顯示，交匯處的維修責任應由港鐵負責，該署於二O一O年一月已就此通知電話中心。該署認為無須翻查移交記錄，因為地政總署於四月發出的函件已確認維修責任早已移交各有關方面。該署其後亦就漏水的位置提供資料，並提醒港鐵須負起維修責任。事實上，在整個過程中，路政署一直有協助游説港鐵負起責任，並促請該公司從速進行維修。

14. 路政署認為地政總署須確保港鐵履行維修責任，因為該署須確保在政府土地上的設施得到妥善管理及維修。

運輸署

15. 運輸署於二O一O年一月及六月兩度把港鐵的回應轉告電話中心，表示漏水地點不在該公司負責的範圍內。八月，在得悉地政總署及路政署正就維修工程和港鐵聯繫時，運輸署亦有追問工程進展。

16. 三月及十月函件的傳閱名單包括運輸署，全因為該署須管理維修作業表上所列的其他設施。運輸署並非負責維修工作的部門，對交匯處亦無維修責任。

本署的意見及結論

整體觀察所得

17. 地政總署是處理這宗投訴的牽頭部門，卻沒有足以確定負責部門的所有重要文件，至於其他持有該等文件的部門則沒有加以翻查，而效率促進組更沒有將個案通知所有相關部門。上述種種因素，加上漏水問題往往十分棘手，結果導致問題延誤達八個月才獲得解決。

18. 這宗個案亦暴露了由政府及外間機構共同分擔維修責任可能引起的問題。電話中心及運輸署已經同意，有關港鐵服務或設施的投訴應先轉介運輸署處理，故此，將來適宜由該署負責協調的工作。

效率促進組

19. 效率促進組雖曾與投訴人先後九次聯絡，但當中好幾次其實是由於投訴人致電電話中心查詢個案的最新情況。至於該組與地政總署的多番信件往來則對個案進展幫助不大。效率促進組亦直到二〇一〇年八月才把個案提升至部門聯絡主任的層面，但當時個案已逾時五個月，令人懷疑效率促進組在協調各部門迅速解決投訴方面的能力。

20. 因此，申訴專員認為，對效率促進組的投訴部分成立。

地政總署

21. 地政總署已盡力促請各有關方面迅速採取行動。我們無法確定為何該署沒有收到九鐵的十月函件，而該函件應有助確定負責部門及釐清維修責任，以盡早解決漏水問題。然而，由於地政總署已接收事涉車站及其必要基建，而且亦有收到三月函件，該署職員當年實應更加警覺。整體而言，假如地政總署獲得其他有關部門更多的協助，這宗個案理應可以提早解決。

22. 申訴專員認為，對地政總署的投訴不成立。

路政署

23. 路政署是西鐵工程的協調部門及政府的代表。該署雖然非常了解本身就交匯處須負的責任，而且持有維修作業表，但本署的調查發現該署未有就解決事件積極提供協助。一方面，路政署沒有主動支援地政總署，以致後者花了數月時間才能確定哪些部門該負起維修責任；另一方面，該署亦太倚賴電子地圖，又拒絕翻查檔案記錄。結果，當港鐵拒絕承擔責任時，該署不能反駁和及早澄清事件。

24. 因此，申訴專員認為，對路政署的投訴成立。

運輸署

25. 電話中心在接到有關港鐵的投訴時，會先把個案轉介運輸署，故該署有責任查證港鐵提供的資料（即該公司指漏水位置並不在其職責範圍內），然後才把個案轉交其他部門跟進。此外，運輸署既掌握維修作業表的記錄，理應協助確定誰有維修責任，但該署卻只願擔當傳遞信息的角色。

26. 申訴專員認為，對運輸署的投訴成立。

建議

27. 申訴專員提出下列建議：

路政署及地政總署

(1) 聯合覆檢部門記錄，以確保各有關方面（包括地政總署及港鐵）均有關於移交及分擔西鐵沿線各車站基建項目維修責任的妥善記錄；

(2) 通知各分區維修辦事處／地政處在哪兒可以找到關於維修責任的原始文件；

(3) 就如何處理有關西鐵沿線基建項目的投訴，為電話中心制訂指引；

運輸署、路政署及地政總署

(4) 考慮制訂機制，一旦西鐵沿線基建項目的維修責任問題出現爭拗時，可改善各相關部門與港鐵的聯繫協調工作；以及

效率促進組

(5) 加強電話中心職員的培訓，並提醒他們在轉介個案之前先翻查個案的資料。

這宗個案顯示部門之間協調及支援不足

發展局

個案編號：OMB 2011/2580B－處理上訴個案

投訴：投訴人在一宗上訴個案中申請延期提交上訴詳情陳述書，但當局沒有妥善處理－成立



投訴內容

二○一○年七月十九日，建築事務監督向投訴人發出清拆令，要求他們拆除一項違例構築物。同月二十二日，投訴人向建築物上訴審裁小組秘書（「秘書」）呈交上訴通知，並同時申請把提交上訴詳情陳述書（「陳述書」）的期限延長兩個月。同月二十八日，秘書函覆：「待審裁小組主席作出指示後，本人將立即通知你。」（「事涉字句」）之後，投訴人一直沒有收到秘書的任何通知。

2.　二○一一年三月，審裁小組以投訴人沒有提交陳述書為由，駁回上訴。投訴人認為，秘書不應着他們等待審裁小組主席的指示。

上訴程序

3.　審裁小組是一個獨立組織，在有需要時才成立，以裁定市民就建築事務監督的決定所提出的上訴，其秘書是由發展局局長委任的公職人員。上訴人須向秘書呈交上訴通知，並在上訴通知發出日期起計 28 天內提交陳述書。審裁小組可批准延期提交陳述書。

發展局的解釋

4.　據發展局表示，負責聆訊投訴人的上訴案件的審裁小組至二○一一年二月才成立，秘書無法在之前把延期申請呈交審裁小組處理。此外，由於職權所限，秘書只能遵照審裁小組的指示辦事，不能夠在小組尚未成立前給予投訴人任何回覆。

5.　在二○一○年年底以前，秘書於回覆同類延期申請時都是一直沿用事涉字句。發展局承認有需要改善，並同意秘書應該：

(1)　停止使用事涉字句，並編訂一套新的公函範本，避免再產生誤會；

(2)　在有需要時盡快成立審裁小組，以便處理正式聆訊前的申請；以及

(3)　擬備單張，向市民說明上訴程序及法例規定。

本署的評論

6.　本署認為，秘書在二○一○年七月二十八日覆函中使用的事涉字句，確令投訴人產生合理期望，以為稍後秘書會通知他們有關審裁小組就延期申請作出的指示。事實上，提交陳述書的法定限期於發出上訴通知日期起計 28 天屆滿，其時審裁小組根本未成立，不可能作出任何指示。秘書理應在限期屆滿前將情況告知投訴人，以便他們及時決定如何進行上訴。本署並不認同秘書必須得到審裁小組的指示才可以這樣做，何況審裁小組當時並未成立。

7.　因此，申訴專員認為投訴成立。

8.　在本署進行查訊期間，建築事務監督向投訴人發出了取代命令（即以新的清拆令取代二○一○年七月的清拆令），投訴人因此可重新上訴。

這宗個案顯示部門公函措詞不當及不為他人着想

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2011/1181－場地維修

投訴：延誤維修某遊樂場行人通道的玻璃上蓋－成立



投訴內容

二〇一一年一月，投訴人留意到某遊樂場行人通道上蓋有兩塊玻璃損毀，對途人構成危險，遂致函康樂及文化事務署（「康文署」）要求跟進。兩個月後，投訴人發現上蓋仍未維修，康文署在回應他的查詢時表示，正在訂購玻璃物料，將於五月進行工程。投訴人認為康文署延誤處理事情，遂向本署投訴。

2. 在接獲本署轉介後，康文署又過了兩個半月才回覆投訴人，令他更加不滿。

事件經過

3. 事涉遊樂場於二〇〇九年十月底落成及交予康文署管理，由房屋署提供一年的保養期。

4. 二〇一〇年八月，康文署察覺行人通道上蓋的玻璃損毀，並推測是被鄰近地盤墮下的物件擊碎。由於房屋署指有關損毀並非因物料或施工問題所致，不屬保養範圍，康文署遂通知建築署跟進。

5. 為保障市民安全，建築署已在八月底移除損毀的玻璃，並以木板覆蓋有關位置，以作臨時擋雨之用。由於保養期未過，建築署尚未接收遊樂場的日常維修工作，須待康文署另行安排撥款，才能展開工程。

6. 當時，康文署負責跟進維修事宜的場地經理（「經理甲」）誤以為保養期在二〇一〇年十月底屆滿後，預留給該場地的經常性撥款將會自動轉到建築署，故她只向該署提供了玻璃物料規格，沒有特別跟進撥款安排，而建築署也沒有向她提及收取維修費用。直到二〇一一年一月收到投訴人的查詢，她才發現建築署仍在等待所需撥款，尚未展開維修。

7. 經理甲向財務組澄清撥款機制後，於同月申請發出撥款令予建築署。由於訂購玻璃需時約三個月，建築署最終於二〇一一年五月中旬完成維修。

康文署的回應

8. 康文署承認，經理甲在與建築署商討維修事宜時溝通不足，若她能與建築署訂出合理的完工限期，並更積極主動地跟進工程進度，應可避免延誤。該署已提醒經理甲在處理場地維修時應採取的程序，並會安排上司加強對她的輔導。

9. 為免再發生同類事件，康文署已於二〇一一年十月向轄下各分區職員發出「康體設施維修及保養指引」。指引訂明該署與建築署之間的撥款安排，特別是當涉及新落成或仍在保養期內的設施。此外，前線職員須向高級經理匯報超過一個月仍未完工的維修事項，以便適時跟進。

10. 至於延誤回覆投訴人，康文署解釋是因為須與建築署就維修權責及撥款安排的問題達成共識，並就延誤向投訴人致歉。

本署觀察所得

11. 康文署於二〇一〇年八月已獲悉玻璃上蓋損毀，而直到九個月後才修葺完成，有明顯延誤。經理甲以為建築署會自動收到轉移資金及自行動工，又認為建築署若收不到撥款會主動通知她，以致工程一直未有展開而全不察覺。事實上，康文署在這宗個案之前並沒有相關指引，故本署相信，前線職員可能都對撥款安排欠缺準確理解，並非單是個別職員的問題。

12. 在本署轉介這宗投訴後，康文署需時兩個半月才回覆投訴人，遠較一般的約一個月回覆為長，而且其覆函仍沒有清楚解釋遲遲不動工維修的原因，未能適切回應投訴人的關注。

結論及建議

13. 康文署沒有給予職員清晰指引，導致工程延誤，又未能在合理時間內回覆投訴人。因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

14. 康文署已採取改善措施（上文第 9 段），並向投訴人致歉。本署促請康文署在落實「康體設施維修及保養指引」後，定期作出檢討。

這宗個案顯示部門辦事延誤

路政署、效率促進組及地政總署

個案編號：OMB 2010/1202-1203；2010/2142－處理投訴

投訴：

路政署－沒有妥善處理一宗關於樹木管理的投訴 －不成立

效率促進組－同上－部分成立

地政總署－同上－成立



投訴內容

投訴人致電效率促進組轄下 1823 電話中心（「電話中心」），投訴某巴士站有樹木的枝葉阻礙候車者視線。數月後，她接獲通知，表示有關政府部門會跟進處理。可是，她發現問題一直未解決，於是多次經電話中心要求當局盡快處理，但都不得要領。

本署調查所得

處理樹木管理投訴的機制

2. 二○○九年，發展局成立跨部門專責小組，統一處理關於樹木的投訴，以保障市民安全。專責小組由效率促進組及其他相關部門（包括地政總署）組成，以電話中心為中央聯絡站，接受市民的投訴。電話中心會與各部門保持聯繫，監察個案的跟進情況；若發現有延誤，便會把個案提升至有關部門的管理層，並每月發出待辦個案報告（「個案月報」），由部門跟進。

管理事涉樹木的責任

3. 路政署在這宗個案中並無責任，因為該署根本沒有收過有關投訴或接觸過投訴人。

4. 假如沒有指定的負責部門，地政總署會負責處理自然生長在未批租或未撥用的政府土地上的植物，但該署通常是收到投訴或轉介，才會指派當區的地政處進行實地評估，以及在有需要時安排移除或修剪。由於事涉樹木生長在未撥用政府土地上，因此應由地政總署負責。

效率促進組的回應

5. 在接到投訴後，電話中心已於同日把個案轉介地政總署跟進。其後，投訴人每次致電電話中心要求當局盡快跟進，電話中心均即時通知地政總署，並曾向該署發出催辦通知及直接聯絡有關的分區地政處，而在得悉事涉樹木將予修剪後，亦即日通知投訴人。

6. 除了向地政總署的統籌主任發出個案月報，以提示該署跟進待辦及已逾期的個案之外，電話中心亦曾要求該署負責投訴熱線服務的聯絡人員協助跟進。

7. 效率促進組認為，各政府部門對處理投訴有本身的考慮，而電話中心只能盡力監察進度及提醒各部門，務求令投訴盡快得到解決。

地政總署的回應

8. 地政總署解釋，當區的地政處在實地視察後，認為事涉樹木沒有即時倒塌的危險，而樹枝過長可能造成不便，但不影響道路安全。由於有關的地政處當時需處理的類似個案約有 500 宗，因此須按緩急先後處理。至於電話中心的催辦通知，地政總署已因應要求聯絡投訴人，並且再進行實地視察，以確定情況沒有惡化。

9.　不過，該署同意有關的地政處未有按內部指引適時回覆投訴人，以及知會她個案的進展，做法欠妥。該署已訓示職員必須遵照部門指引回覆投訴人，同時通令各分區地政處在處理投訴時須適當調配人手及資源，監察工作進度，以及遵從部門指引和程序辦事。

10.　地政總署表示，電話中心轉介的個案，一般會由相關的分區地政處直接處理及回覆，因此署方一向沒有參考電話中心的個案月報。自二〇一〇年六月起，該署已開始把個案月報轉交有關的分區地政處及組別，要求他們盡快跟進及回覆。

本署的評論

11.　地政總署須處理的投訴個案繁多，按情況緩急而依次處理其實並無不妥。但是，該署理應直接或透過電話中心通知投訴人，將會如何及何時處理其個案。自二〇〇九年七月投訴人首次提出投訴至該署着手處理的 11 個月期間，儘管投訴人曾 13 次經電話中心催辦，而電話中心亦多次發出個案月報，地政總署仍沒有加緊跟進，有時甚至不作回應。

12.　本署認為，地政總署沒有按內部指引及處理投訴機制，適時進行實地視察或回覆電話中心，而對於電話中心的多次催辦又置之不理，其處事效率及態度與該署所訂目標和市民的期望相去甚遠，本署不能接受。

13.　至於電話中心方面雖有適時轉介投訴，但多次催辦不果後，仍沒有向上級匯報或作進一步跟進。本署認為，電話中心在跟進部門處理投訴方面，顯然欠缺力度和成效。

結論及建議

14.　如上文所述，這宗個案與路政署無關，因此對該署的投訴不成立。至於地政總署及效率促進組，申訴專員認為對前者的投訴成立，而對後者的投訴則部分成立。

15.　申訴專員建議地政總署檢討關於處理樹木管理投訴的機制，訂明前線職員跟進這類投訴（包括回覆投訴人或電話中心）的職責和時限、各級管理層的督導責任，以及統籌主任把個案月報轉交有關的分區地政處及組別後的監督工作，以確保投訴獲得適當及適時跟進。

16.　此外，申訴專員建議效率促進組檢討其處理市民投訴的機制，清楚界定職員須提升跟進個案行動的情況，並適時檢討機制的成效。

17.　地政總署及效率促進組均接納本署的建議。

這宗個案顯示部門不按程序辦事及效率欠佳

運輸署

個案編號：OMB 2010/5125 – 車速顯示器

投訴：沒有積極跟進投訴，讓車速顯示器失靈的小巴繼續在道路上行駛 – 成立



投訴內容

二〇一〇年十月底，投訴人乘搭綠色專線小巴時，發現車速顯示器被寫上「壞」字的白紙覆蓋。他向 1823 電話中心（「電話中心」）舉報，要求運輸署跟進。

2.　事隔近四星期，投訴人剛巧乘搭同一部小巴（車牌號碼及司機相同），發現顯示器仍被覆蓋。他認為運輸署的跟進行動極為緩慢，遂再度聯絡電話中心，並向本署投訴。

法例規定

3.　二〇〇八年五月一日起，法例規定公共小巴須裝配車速顯示器，並保持顯示器運作良好及不受妨礙，讓乘客可以容易辨讀。任何人在道路上使用未符合規定的車輛即屬違法，可處罰款一萬元及監禁六個月。

運輸署的跟進

4. 運輸署收到電話中心轉介投訴人的舉報後，於十一月初致電小巴營辦商，要求調查事件、盡快維修，以及訓示司機不可干擾顯示器。

5. 營辦商在首次回覆運輸署時表示，已於十一月十日安排維修公司作檢查，發現車速顯示器因電線損壞而不斷出現閃光，但由於技工當天沒有帶備電線，須押後至同月二十日進行維修。其後，營辦商再向運輸署匯報，維修公司在更換電線後又發現其他問題，另須等候一星期以訂購原裝零件，最後延至同月三十日才完成維修。

6. 運輸署解釋，車速顯示器不能獨立運作，營辦商必須把顯示器連同小巴送交車房維修，在此期間，事涉小巴理應無法繼續行駛。該署要求營辦商維修顯示器，已等同要求停駛小巴。況且，營辦商有責任遵守法例，無須該署每次個別提醒。

7. 事實上，營辦商向運輸署表示，從司機處得悉小巴的顯示器失靈，已指示停駛該小巴，惟因內部溝通問題及維持有關專線的服務水平，以致該小巴繼續行駛。

運輸署的改善措施

8. 因應今次事件，運輸署已警誡營辦商，並記錄在其評核報告內。如營辦商重犯，該署會考慮發出警告信及暫停營業牌照等懲罰措施。為縮短維修時間，該署亦建議營辦商備存零件及顯示器，而營辦商亦已接納這項建議。

9. 運輸署在二〇一一年四月制定兩套指引，以統一職員在處理有關紅色及綠色小巴的顯示器投訴時，應採取的行動及時限。兩套指引均訂明職員必須在接到投訴當天，要求車主或營辦商維修顯示器及即時停駛有問題的小巴。

本署的評論

10. 運輸署兩次收到營辦商回覆維修尚未完成，都沒有提醒應立即停駛小巴。儘管投訴人於十一月底透過電話中心舉報事涉小巴仍在繼續行駛，該署仍未有採取積極措施予以制止。該署的處理手法實在過於鬆懈，不能接受。

11. 運輸署假設小巴在維修期間理應不能繼續行駛，但從維修人員沒有帶備電線一事看來，小巴似乎沒有送交車房檢查。況且，由於顯示器並非行車的必要機件，故此在等候維修顯示器的小巴，其實有可能繼續在道路行駛，只是違例而已。運輸署聲稱要求維修即等同要求停駛，實難令人信服。

結論及建議

12. 運輸署不但容忍營辦商在維修方面一再延誤，亦從未查證事涉小巴是否已停駛，反而依賴營辦商自行守法，直至本署展開查訊後才制訂相關指引。

13. 因此，申訴專員認為投訴成立。

14. 申訴專員建議運輸署：

(1) 提醒職員應適時及全面地回覆投訴人；

(2) 定時檢討處理顯示器投訴個案的成效；以及

(3) 向所有公共小巴營辦商推廣備存零件及顯示器的做法。

這宗個案顯示部門辦事疏漏

漁農自然護理署

個案編號：OMB 2010/2175 – 流浪貓滋擾

投訴：沒有履行捕捉流浪貓的責任，以致在某地區造成嚴重環境衞生滋擾 – 成立



投訴內容

二〇一〇年五月中，投訴人透過1823電話中心（「電話中心」）向漁農自然護理署（「漁護署」）投訴，指其居住的地區（「甲區」）內有流浪貓出沒，

造成環境衛生問題。鑑於甲區是某愛護動物組織（「動物組織」）推行的「貓隻領域護理計劃」（「護理計劃」）下的領域，漁護署因此將個案轉介動物組織跟進。該署亦表示曾派員在領域外捕捉流浪貓。

2.　五月下旬，投訴人再致電電話中心，要求漁護署捕捉流浪貓，並要求該署交代何時曾採取捕捉行動，惟漁護署沒有清楚回覆，只建議她直接聯絡動物組織。隨後兩個月，投訴人多次透過電話中心表達不滿，指漁護署沒有履行捕捉流浪貓的責任，只把責任推卸給動物組織，又把清理貓糞的工作推給食物環境衛生署（「食環署」）和康樂及文化事務署（「康文署」）。

護理計劃

3.　動物組織於二〇〇〇年在全港多個地區展開護理計劃，希望透過「先捕捉，後絕育，再釋放回原居地」的方法來改善流浪貓的生活及健康，並穩定和逐步減少其數量。動物組織招募義工為領域護理員，除了照顧及餵飼其領域內的流浪貓外，護理員亦會捕捉牠們，然後帶到動物組織進行絕育手術。動物組織表示，截至二〇一一年一月，已為甲區內逾 80 隻流浪貓進行絕育手術，而仍在該處生活的流浪貓約 30 隻。

漁護署的回應

該署的角色

4.　漁護署表示，現時並無法例監管貓隻的飼養、餵飼、捕捉及絕育。故此，理論上護理計劃無須經漁護署認可、批准或監管，但該署原則上支持該計劃，並擔當協助的角色，例如在捕捉到已絕育及植入晶片的流浪貓（以剪耳作識別）時會將之交還動物組織。

5.　漁護署亦曾與動物組織就有關護理計劃領域訂立「基本準則和要求」，當中訂明漁護署在接到市民就護理領域內的流浪貓提出投訴時，會轉交動物組織處理，漁護署一般不會跟進，亦不會進入領域範圍內捕捉貓隻。根據動物組織的指引，領域護理員須處理及解決其領域內因護理計劃而導致的環境衛生問題。

6.　政府每年均透過漁護署撥款資助動物組織推廣動物福利。在對上三個財政年度，動物組織每年用於推行護理計劃的資助金額均為 20 萬元。漁護署指一直有要求動物組織提交資料及數據，以評估護理計劃的成效，惟動物組織提交的資料卻欠詳盡。另一方面，該署自二〇〇五年以來不曾檢討「基本準則和要求」。

處理這宗投訴

7.　漁護署表示已把流浪貓的投訴轉介動物組織，並且把相關的環境衛生問題轉介食環署。該署亦曾於不同時段派員到甲區一帶巡視，並見到一些已剪耳的流浪貓。

8.　然而，漁護署認為動物組織未能妥善處理這宗投訴，且發現甲區某地段仍有未剪耳的流浪貓出沒，因此，已於二〇一〇年七月底通知動物組織，不再認同在該地段進行的護理計劃，並且要求食環署加強巡查。截至二〇一一年二月，漁護署人員已在該地段一帶進行 30 次巡查，捕捉了 17 隻流浪貓。該署會繼續要求動物組織妥善監管領域護理員的工作，並勸諭市民切勿餵飼流浪貓，以免影響環境衛生。

其他相關資料

9.　動物組織指漁護署於二〇〇二年表示同意及支持護理計劃。動物組織在接到與護理計劃有關的投訴時會展開調查，並派員到事涉地點巡視。

10.　在甲區推行的護理計劃遇到不少困難，因該區許多店舖都有養貓，又容許牠們四處走動，令人誤會牠們是流浪貓。另外，除領域護理員外，亦有其他市民在甲區內餵飼流浪貓，加上護理員不可以在康文署管轄的範圍內（例如公園）捕捉貓隻，這為捕捉行動添加困難。不過，動物組織估計，截至二〇一一年四月，甲區一帶的流浪貓數目已較原先減少逾四成。

11.　食環署曾因應投訴多次派員到甲區巡查，並在二〇一一年五月發現有人餵貓而弄污公眾地方，故向違例者發出定額罰款通知書，並加強該區的清潔工作。康文署亦稱曾派員往甲區的遊樂場巡查，但不見有人餵飼流浪貓；清潔工人則曾發現殘餘貓糧並即時清理。食環署及康文署均沒有參與護理計劃，亦不認為漁護署把清理貓糞的工作推卸給他們。

本署觀察所得及評論

12. 甲區內既有店舖畜養的貓，也有流浪貓。此外，市民餵飼流浪貓後留下的貓糧及貓隻的糞便，均會引致環境衛生問題，故貓隻衍生的環境問題不能完全歸咎於護理計劃。由於一般人實難以分辨哪些貓是流浪貓，也未能識別誰是領域護理員，因此，投訴人不滿漁護署容許動物組織在甲區推行護理計劃，亦可以理解。

13. 「基本準則和要求」清楚註明漁護署與動物組織「合作」推動護理計劃，該署發出的正式文件亦表示該署「一直支持動物組織（在甲區）推行的貓隻領域護理計劃」，加上政府每年均透過該署撥款資助動物組織推行該計劃，因此，漁護署辯稱在護理計劃上只擔當協助的角色，有逃避責任之嫌。

14. 漁護署過去五、六年間不曾檢討或評估護理計劃的成效，且對計劃的進展及所衍生的問題漠不關心，沒有及早主動向動物組織表明需要甚麼資料以評估計劃的成效，更沒有監察動物組織如何運用公帑推展護理計劃，從行政角度而言，實是失職。

15. 在處理投訴方面，投訴人是向漁護署投訴，該署有基本責任直接向她交代。可是，該署只把個案轉介動物組織，並建議投訴人自行聯絡該組織，而沒有切實了解事情是否已獲恰當處理。這種置身事外的態度，殊不恰當。

16. 整體而言，在甲區推行的護理計劃並不成功，漁護署監管不力，是一個重要因素。然而，這宗投訴牽涉的問題複雜，且涉及漁護署、食環署及康文署。可是，食環署及康文署均無參與護理計劃。本署認為，漁護署必須妥善監察護理計劃，與相關部門及動物組織緊密合作，加強宣傳教育，才能徹底解決問題。

17. 另一方面，漁護署雖曾於二〇一一年二月本署進行查訊期間表示會就護理計劃加強與動物組織的合作和改善監管機制，但到七月回應本署的調查報告草擬本時，卻指動物組織提交的資助申請內已不包括護理計劃這個項目，故該署將終止資助該計劃，亦無權再要求動物組織提交有關資料，於是也就無須再檢討及評估該計劃的成效。本署對於漁護署忽然改變態度感到非常詫異。事實上，政府在二〇一一年十月發表的施政報告中，仍以「捕捉、絕育、放回」為處理流浪動物的基本政策，漁護署突然決定不資助護理計劃，似乎與政府政策背道而馳。另外，該署指因工作繁重，以致與動物組織的日常溝通多以電話聯繫，故無法提供作出這項決定的任何相關文件或記錄。本署認為，這反映該署行政紊亂。

結論及建議

18. 漁護署沒有履行法定職能，管理流浪動物，避免對公眾造成滋擾及衍生環境衛生問題，也沒有確保護理計劃達到穩定或減少流浪貓數目之目標。

19. 因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

20. 申訴專員建議漁護署：

(1) 盡快全面檢討及評估護理計劃的成效及未來方向；

(2) 檢討涉及護理計劃的投訴處理程序，並制訂改善措施；

(3) 就護理計劃加強與動物組織的溝通及合作，並清楚釐定哪些是評估計劃成效所需的資料和數據；以及

(4) 對在甲區內飼養寵物的人士加強宣傳和教育。

這宗個案顯示部門沒有切實履行職責及配合政府政策

環境保護署

個案編號：OMB 2011/1723 –
優質機動設備標籤
投訴：以尚未公布的準則拒絕投訴人為部分二手發電機提出的優質機動設備標籤申請 – 部分成立



投訴內容

投訴人是一間機械租賃公司。二〇〇八年，投訴人為一批日本製造的二手發電機向環境保護署（「環保署」）申請優質機動設備標籤（「優質標籤」），但遭該署拒絕，理由是發電機的生產日期早於日本官方就同一類型發電機簽發認證函件的日期。投訴人指環保署未有在申請表上清楚列明對機器生產日期的要求。

2. 二〇一一年年初，投訴人為另一批日本製造的二手發電機申請優質標籤，但環保署認為其中 18 台的機齡過大，故拒絕向它們發出優質標籤。投訴人指環保署從未公布有關機齡的新規定。

環保署的回應

優質機動設備標籤計劃

3. 優質機動設備是指獲歐盟成員國按相關歐盟指令或日本官方按更新質量準則認證為屬於低噪音的機動設備。此類設備在操作時較為寧靜，而且環保質量和機器性能均較佳。

4. 環保署於二〇〇五年制訂優質機動設備標籤計劃，申請人須提交有關機動設備的認證文件，以及該類別設備的噪音測試證明書或報告。為防止優質標籤被濫用，該署現正研究優化及改善此項計劃，例如考慮要求申請人在為機齡超過五年的設備申請優質標籤時，須附加維修保養記錄或噪音聲量水平資料作為參考。環保署會盡快就此諮詢業界。

投訴人的申請

5. 二〇〇八年，投訴人為一批日本製造的二手發電機申請優質標籤。然而，其中六台由於是在日本官方就同類發電機發出認證函件的日期前生產的，因此不獲日本認證。環保署基於未能確認它們符合日本的新質量標準，故拒絕向該六台發電機發出優質標籤。

6. 二〇一一年，投訴人為另一批獲日本認證但已使用多年的二手發電機向環保署申請優質標籤。環保署認為，機動設備在使用多年後噪音水平上升，環保質量下降，失去「優質」的特性。事實上，日本官方曾就機動設備訂定使用年限，以五年作為指標；其他國家則參考有關經濟效益指引，建議使用年限為六年。另一方面，本港的《稅務條例》亦只給予優質機動設備五年的稅務優惠。故此，該署拒絕向當中 18 台已使用超過五年的發電機發出優質標籤。

本署觀察所得及意見

7. 環保署於二〇〇八年拒絕向六台發電機發出優質標籤時，已說明是因為它們未獲日本認證。雖然，這相信是與其生產日期有關，但由於生產日期並非環保署拒發優質標籤的直接原因，該署沒有在申請表上列明有關要求，並無不妥。

8. 因此，申訴專員認為這部分的投訴不成立。

9. 至於二〇一一年的申請，環保署以尚待諮詢而仍未落實的機齡限制為考慮因素，拒絕向 18 台發電機發出優質標籤，並不恰當。此外，該署作為評定機動設備是否達優質級別的機構，卻以某設備是否獲得優質機動設備稅務優惠作為評定的考慮因素，可謂本末倒置。

10. 基於以上所述，申訴專員認為這部分的投訴成立。

結論及建議

11. 總括而言，這宗投訴部分成立。

12. 申訴專員建議環保署：

(1) 就審批優質標籤申請時以機齡作為一項考慮因素的安排盡快諮詢業界，並公布相關詳情；

(2) 在落實機齡限制前應以原來的準則審批申請，並提醒業界在過渡期間若購入已獲認證但機齡過大的設備，則在機齡限制落實後可能不獲發優質標籤；

(3) 實施機齡限制後，為機動設備訂定客觀的「不可接受」噪音聲量水平，以便業界在購入二手設備時作為參考；以及

(4) 盡快為優質標籤定下時效，並要求業界為已獲發優質標籤的機動設備定期提出質量覆核申請。

這宗個案顯示部門審批申請的程序欠妥善

懲教署

個案編號：OMB 2011/2957 – 服刑人士打電話
投訴：無理禁止一名服刑人士打電話給在外地的家人 – 不成立



投訴內容

投訴人是在香港服刑的外籍人士。他指懲教院所管方無理禁止他打電話給其在歐洲的家人，且要求他出示妻子給他的信件以便管方考慮，或透過其國家的駐港領事館提出要求。

懲教署的回應

公約及規則

2. 聯合國所通過的《服刑人士待遇最低標準規則》(「《最低規則》」)及懲教署的《監獄規則》，均沒有任何條文規管服刑人士打電話的要求。懲教署的《工作守則》訂明，管方於接到這類要求時會按個別情況考慮，主要視乎事涉服刑人士「是否有真正需要適時與朋友或親人聯絡」。

3. 懲教署指出，外籍服刑人士與家人相隔兩地，只是該署多項考慮因素之一。該署又列舉了兩宗上訴庭的案例，以支持其立場，認為外籍服刑人士不應獲得「優待」，故獲准打電話給親友的次數不應比本地服刑人士多。

事件經過

4. 懲教署的記錄顯示，在二〇一一年二月底至六月初期間，投訴人曾七次獲准打電話給妻子(四次)、律師及領事館。當他在七月中再次要求打電話時，院所人員注意到他自一月被收押以來，已收到逾 30 封信件，另外獲得 10 次探訪。由於他未能提供進一步資料證明其要求合理，因此遭拒絕。

5. 事涉院所人員否認曾要求投訴人出示其妻子的信件，或透過領事館提出打電話的要求。他只是建議投訴人提供證明文件(例如所收到的書信)，以便管方考慮其要求。

本署的評論及結論

6. 事涉院所管方確已多次酌情批准投訴人於二〇一一年二至六月期間打電話，而且，也並沒有即時拒絕他在七月提出的要求。事涉職員質疑他是否確有需要打電話時，亦已建議他提供進一步資料以支持其要求，做法符合懲教署的《工作守則》(見上文第 2 段)。

7. 鑑於以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立。

其他觀察所得

8. 儘管如此，容許服刑人士定期與家人聯繫，可以免致他們在精神上感到孤立，亦有助他們更生，這種觀點已獲得普遍認同。由於遠離家鄉，大部分外籍服刑人士都難望有家人定期探訪；與本地服刑人士相比，他們確實更需以電話來與家人保持聯絡。

9.　懲教署所列舉的兩宗法庭案例，只說明在刑期方面不應給予外籍人士任何優待。這與院所管方應否向離鄉別井的在囚人士提供與親友聯絡的平等機會，不能混為一談。

10.　懲教署理應追求更高標準，而非只停留於符合早在一九五五年已訂立的《最低規則》（見上文第 2 段）。況且，要求外籍服刑人士提供證明文件（諸如家人的書信）並不切實際，特別是在情況緊急時。再者，該類文件往往真偽難辨；若是以外語撰寫，則管方亦未必能看懂。現時的制度是任由個別職員酌情處理服刑人士打電話的要求，未免過於隨意。

建議

11.　鑑於以上所述，申訴專員建議懲教署檢討有關制度，以完善其處理服刑人士致電親友的要求之程序。

這宗個案顯示部門須完善制度

證券及期貨事務監察委員會

個案編號：OMB 2011/1241 – 牌照申請

主要投訴：延誤處理及不批准個人牌照申請 – 部分成立



投訴內容

投訴人是一名保險從業員。二〇〇九年一月，他在完成相關考試後，向證券及期貨事務監察委員會（「證監會」）申請成為其所屬保險公司（「甲公司」）的持牌代表，以進行第 1 類（證券交易）及第 4 類（就證券提供意見）受規管活動，但該會在兩年多後仍未完成審批。投訴人指摘證監會延誤處理其牌照申請。

發牌制度

2.　根據《證券及期貨條例》，證監會有權發牌予公司及個別人士，以在香港進行該條例所界定的受規管活動。任何公司在取得牌照後，若停止經營受規管活動的業務，須通知證監會，而其牌照亦會被撤銷。與此同時，受該公司聘用的持牌代表，其個人牌照亦會被撤銷，而尚未持牌的職員則不再符合申請資格，因為取得個人牌照的先決條件是其所屬的公司已持有同一類牌照。

3.　證監會表示，任何人所從事的業務假如只涉及投資相連壽險計劃或強積金產品，他們會受保險業監督或強制性公積金計劃管理局（「積金局」）監管，而無須持有證監會的牌照。證監會亦不會批准他們的牌照申請，以免客戶誤以為該會負責監管保險產品的銷售。然而，該會發現或有市場人士不清楚發牌規定，故於二〇〇九年八月向保險業界發出澄清通函。

事件經過

4.　二〇〇九年一月，證監會在處理甲公司多名職員的牌照申請時，發現甲公司雖然持有第 1 類及第 4 類受規管活動的牌照，但似乎並無經營相關業務。同年二月，證監會要求甲公司澄清其業務性質，其後亦口頭通知甲公司，在未能確定其從事受該會規管的活動前，會暫停評估其職員的牌照申請。甲公司在八月曾向證監會表示，由於積金局正審查其業務，故要求押後回覆時間。

5.　二〇一一年二月，投訴人向證監會查詢申請進度。該會回覆，由於仍未清楚甲公司的業務性質，故未能處理他的牌照申請，亦不會退還申請費用。證監會於同年三月再致函甲公司，要求該公司交代有否進行受規管活動。

證監會的回應

6.　證監會的服務承諾，是在八星期內完成處理普通個人牌照的申請，但由於投訴人的個案較為複雜，該會須先查證甲公司及其職員是否需要持牌，因此上述服務承諾並不適用。

7.　至於為何花逾兩年時間仍未能完成查證，證監會解釋，倉卒撤銷牌照會對甲公司構成財政影響和不便，甚至令其聲譽受損，因此必須給予充分時間澄清及重整業務。在這段期間，暫緩處理而非直接拒絕其職員的個人牌照申請是恰當的做法，以免在甲公司落實新業務後，有關職員須重新申請及再次繳交申請費用。證監會認為，投訴人似乎只從事保險業務，故暫緩處理其牌照申請對他並無任何不利影響。

8.　證監會又表示，由於個人牌照的申請表須由持牌公司加簽，以確定內容屬實，所以是一項由個人與公司共同提出的申請。該會若對個人牌照的申請有任何查詢，只會直接聯絡持牌公司，而持牌公司則有責任把申請進度轉告其職員。因此，在投訴人於二〇一一年二月向證監會查詢前，該會並沒有向他直接發出任何書面通知。

9.　證監會強調，保險從業員理應了解發牌規定，假如他們不必要地參加考試，誤以為考試合格便可領牌，便須自行承擔責任。自二〇〇九年以來，證監會除向業界發出澄清通函，以重申發牌規定外，還處理了大量與甲公司情況類似的個案。在資源有限的情況下，證監會認為，單就投訴人的個案而批評該會延誤處事，並不公平。

本署的評論

10.　本署認同，證監會在審批牌照申請時，若遇到需要澄清的地方而謹慎行事，屬無可厚非。然而，在這宗個案中，當甲公司於二〇〇九年八月向證監會表示需要稍後回覆時，該會並無進一步訂明回覆期限。此後有一年半時間，個案全無進展，直到二〇一一年三月，該會才再發信要求甲公司回應。這確實令人覺得該會的跟進工作散漫及欠缺效率，甚至惹來未盡監管責任的質疑。

11.　證監會基於情理方面的考慮，沒有迅速撤銷甲公司的牌照，實際上是酌情寬容不符合發牌條件的公司及其已領牌的職員繼續持牌逾兩年之久，有違該會保障公眾免受誤導的監管目的。另一方面，該持牌公司的職員在考試合格後卻不獲發牌，這確會令投訴人感到不滿，並且指摘證監會在發牌事宜上處事不一致和有所延誤。

12.　此外，證監會與投訴人的溝通亦極不妥善。首先，該會在二〇〇九年四月只以口頭通知其公司便暫緩處理他的牌照申請，到投訴人於二〇一一年二月主動查詢時，才向他書面解釋。儘管證監會指公司方面有責任向僱員轉告申請進度，但有關法例及申請表格均沒有提及這項安排。因此，本署並不接納該會將通知申請人的責任推卸予其所屬的公司。

結論及建議

13.　基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

14.　本署建議證監會就服務承諾不適用的個案制訂指引，訂明該會的處理程序及所需時間（包括向持牌公司及個別人士進行查詢及回覆的期限），並檢討現行處理個人牌照申請時，只會透過持牌公司通知申請人個案進度的做法。

這宗個案顯示機構辦事延誤及沒有與申請人妥善溝通



附件 9

經查訊後終結的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2011/0782 – 損毀索償

投訴：在意外發生近一年後才要求投訴人賠償



投訴內容

二○一○年三月，投訴人駕車進入食物環境衞生署（「食環署」）轄下某街市的停車場時，不慎撞向入口的關卡系統，令該系統破損。投訴人向街市職員提供其聯絡資料後離去。然而，直至二○一一年二月，他才收到食環署的繳款通知書。該署要求他賠償維修費用二萬元。

2. 投訴人不滿食環署在意外發生後幾近一年內一直沒有與他聯絡，以致他未能及早向保險公司申報。

食環署的回應

3. 食環署在事發後至發出繳款通知書期間，已進行了多項工作，包括聯絡相關部門檢查關卡系統以確定其破損的程度、要求有關部門就維修工程報價、商討維修工作安排，以及最後測試和驗收新系統。整個過程需時完成。

本署的評論

4. 本署認為，投訴人既然確曾令系統破損，理應預期日後會遭當局索償。然而，食環署亦應在事發後盡速發信，提示肇事者可能須作賠償。該署延至新系統安裝妥當後才首次聯絡投訴人，實有不足。

5. 本署建議食環署汲取經驗，改善有關工作流程。該署隨後已指示職員，日後若有類似意外發生，須在一星期內發信，通知肇事者可能須就損毀的政府財物作出賠償。

這宗個案顯示部門辦事程序有不足之處

運輸署

個案編號：OMB 2011/1106－巴士路線改動
投訴：沒有遵守承諾，把某些巴士路線改動的建議納入諮詢文件內



投訴內容

投訴人居住在離島區。她曾就途經某地點的若干巴士路線的改動建議，詢問運輸署會否諮詢離島區的居民。運輸署在回覆時表示，會把改動建議也納入離島區議會的巴士路線發展計劃諮詢文件內，但其後卻沒有履行承諾。

運輸署的回應

2. 根據運輸署的內部指引，每次有巴士路線改動建議，該署都會參照有關改動所涉及的巴士路線發展計劃，諮詢受影響地區的區議會交通及運輸委員會。在現時的安排下，運輸署會諮詢巴士路線服務起訖點及中途站位置所屬地區的各個區議會交通及運輸委員會。

3. 離島區雖然並非這些巴士路線的服務涵蓋地區，但該區居民或需在事涉地點轉乘這些路線的巴士，因此亦可能會受路線改動所影響。運輸署曾在離島區議會交通及運輸委員會的要求下，承諾會就改動建議諮詢離島區議會。可是，在進行諮詢時，運輸署職員卻忘記了較早前的承諾，未有將改動建議納入該區有關的諮詢文件內。該署對此深表歉意。

4. 其後，運輸署已透過離島區議會秘書處，向有關的交通及運輸委員會進行諮詢。此外，該署亦已再次提醒職員，須考慮巴士路線發展計劃對離島區居民的影響，以及徵詢離島區議會交通及運輸委員會的意見。

本署的評論

5. 本署認為，運輸署在回覆投訴人的查詢時曾作出承諾，但其後進行諮詢時卻忘記履行，實屬嚴重疏忽。本署建議運輸署考慮把這類要求納入有關的內部指引中，以便職員作適當跟進。

這宗個案顯示部門辦事疏忽

醫院管理局

個案編號：OMB 2011/2357 – 懷孕證明書

投訴：某公營醫院無故停止接受孕婦出示由註冊中醫師簽發的懷孕證明書，以預約產科服務



投訴內容

投訴人為註冊中醫師。她指醫院管理局（「醫管局」）轄下某醫院無故改變做法，停止接受孕婦出示由註冊中醫師簽發的懷孕證明書，以預約該院的產科服務。投訴人認為此舉有歧視中醫師之嫌。

醫管局的回應

2. 醫管局澄清，事涉醫院一直接受註冊中醫師簽發的懷孕證明書。然而，接聽電話的產科職員及前線職員因不熟悉登記手續，以致多次給予投訴人錯誤回覆。

3. 事涉醫院其後已修訂內部指引，清楚列明院方接受註冊中醫師簽發的懷孕證明書，作為初次預約產科服務時須提交的證明文件。

本署的評論

4. 事涉醫院的職員一再提供錯誤資料，實在不理想。院方已向投訴人致歉，而本署人員其後多次以市民身份致電該院查詢，亦未有再發現職員給予錯誤答覆。

這宗個案顯示機構的職員出錯

附件 10

所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例

(a) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效

機構 (個案編號)	行政改善措施
漁農自然護理署 (2009/1818)	制定有關處理狗咬人的個案，以及由狗主領回已植入晶片的狗隻的指引，以盡量減少檢控工作上的延誤。
屋宇署 (2010/4441)	修訂有關處理違例招牌的內部指引，配合現時對違例建築工程採取執法行動的政策，把新搭建的違例招牌納入優先清拆的類別。
消費者委員會 (2010/3421)	制定更清晰的內部指引，訂明該會如何處理不在其職權範圍內的投訴個案。
消防處 (2009/1811)	修訂工作手冊，確保不論是本地或來自內地所有要求救護車服務的產科病人，均會按照指引規定送往適當的醫院，而非由病人所指定的醫院。
民政事務總署 **(「民政總署」)** (2008/3128)	修訂有關豁免差餉的內部指引，把已有寮屋管制登記號碼的寮屋也包括在內。
入境事務處 **(「入境處」)** (2010/2290)	就處理海外出生及持有外國護照人士的改名申請制定指引，清楚訂明有關程序，以確定申請人是否合資格領取身份證。
稅務局 (2010/1289)	提升電腦系統，在職員輸入指示後可暫停自動追收稅款程序，避免電腦系統不恰當地發出函件。
康樂及文化事務署 **(「康文署」)** (2009/3143)	修訂關於預訂不收費設施的指引，以確保團體及個人可獲公平分配在繁忙時段使用該等設施的權利。
康文署 (2010/2376)	修訂運作手冊，清楚列明選取逾期雜誌以供讀者借閱的條件及準則。
康文署 (2010/2839)	修訂關於外間機構在公共圖書館寄放宣傳資料的指引，並送交有關人員傳閱，確保各館以一致的方式決定是否批核這類要求。
康文署 (2010/3572)	修訂有關通告，為職員提供更清晰指引，確保在處理非康體設施租用者在康文署場地張貼海報及宣傳資料的申請時有一致的安排。
破產管理署 (2011/1016)	發出指引，確保職員在破產資料系統內進行徹底的資料搜尋，並作定期檢討，以監察新指引的成效。
學生資助辦事處 **(「學資處」)** (2010/4670)	修訂持續進修基金的申請指引，註明於申請人第四次申領發還款項後，無論所申領的款項是否獲得批核，申請人的基金戶口都會被取消，以反映學資處的政策。
水務署 (2010/0119)	訂明處理掉亂水錶個案的時限，並對負責安裝及更換水錶的承辦商實施更嚴謹的監察。
水務署 (2011/0757)	修訂內部指引，把檢查土地狀況列為審批供水申請的常規程序之一。

(b) 改進跨部門的協調安排	
機構 （個案編號）	**行政改善措施**
屋宇署 (2010/5160)	引進新措施，包括記錄檔案交收情況及個案進度，以防止檔案在食物環境衞生署與屋宇署之間傳送時遺失，並增加處理滲水投訴的聯合辦事處人手。
民政總署 (2008/2229)	精簡處理豁免差餉申請的程序，由該署一次過向所有相關部門查詢，並在有需要時安排與相關部門舉行會議。
效率促進組 - 1823 電話中心 (2010/1847)	檢討處理投訴的流程，並修訂相關指引，以確保能綜合處理同一投訴人在不同時間就相同事宜的來電，以避免延誤及處理辦法前後不一致。
運輸署 (2008/4632)	訂定有關程序，協調其他相關部門採取聯合執法行動，以清理在公共運輸交匯處違例停放的單車。

(c) 改善處理市民查詢／投訴的措施	
機構 （個案編號）	**行政改善措施**
公司註冊處 (2009/1768)	向職員發出核對清單，就跟進投訴個案的每個步驟提供詳細指引，並加強內部監察機制，確保所有公眾投訴個案均獲妥善處理。
地產代理監管局 (2011/2599)	提高紀律研訊的透明度，如投訴人提出書面要求，紀律委員會可以披露裁決的理由。
政府總部 - 教育局 (2010/3719)	修訂「匿名投訴」的定義，儘管投訴人拒絕提供郵寄地址或有電子證書的電郵地址，仍然會跟進處理其個案。
房屋署 (2010/0069)	加強監察屋邨管理承辦商處理保險索償的程序，要求承辦商每月就所有未完成的保險索償個案提交報告，而該署的索償檢討小組亦會定期舉行會議，以監察處理索償的進度。
勞工處 (2007/4346)	修訂處理投訴的指引，訂明被投訴的人員不應再獲委派調查有關投訴個案。
法律援助署 (2010/1559)	發出內部指引，提醒處理人員在拒絕法律援助申請時，除向申請人作口頭解釋外，應考慮向無法親臨該署出席會面而又未能以電話聯絡的申請人提供書面解釋。
地政總署 (2011/1413)	訂定有關安排，以收件人使用的語文（中文或英文）發出文件，或發出中英對照文件。
個人資料私隱專員 (2009/5366)	推出電話投訴服務。

(d) 改善客戶服務的措施	
機構 (個案編號)	**行政改善措施**
醫院管理局 (2009/4513)	訂定程序，致電給沒有如期在已更改的覆診日期到診的病人。
房屋署 (2010/1725)	發出指引，訂明假如公屋新租戶有經濟困難，前線人員可行使酌情權，從租戶於入伙時的應繳租金中扣減差餉寬減金額。
民政總署 (2008/1735)	制定程序，在事涉鄉村張貼有關土地業權繼承的告示，讓村民有機會提出反對。
民政總署 (2010/5797)	就處理豁免差餉申請的工作進度訂定時限。
康文署 (2009/3559)	就處理兼職課程導師的放假申請制定指引，以免因導師長期缺席而為教學帶來負面影響。
康文署 (2009/3118)	在免費足球場張貼告示，讓市民知悉這類場地的預訂安排及取場手續。
社會福利署 (2010/5312)	改善程序，就處理有關入住護理安老院的申請事宜加強與個案負責人員的溝通，以免申請遭錯誤終止。

(e) 加強規管及管制的措施	
機構 (個案編號)	**行政改善措施**
建築署 (2010/0913)	改善實地視察程序，確保工程承辦商在地盤懸掛的橫額所展示的是最新資料。
政府總部 - 教育局 (2009/2022)	加強對直接資助計劃學校的監管，假如學校在運作一或兩年後仍未獲准正式註冊，則交由更高級人員決定是否批准延長其臨時註冊期。
食物環境衞生署 (2011/0657)	對某間違例擴展營業範圍的食肆加強執法行動，於其繁忙時段進行更多突擊巡查；並向法庭反映該食肆已多次違規，以及其擴展營業範圍的情況，讓法庭考慮判處更嚴厲的懲罰。
地政總署 (2011/3749)	發出清晰指引，就已證實違反土地契約條款的個案訂定糾正違規事項的限期，並要求職員適時跟進。
運輸署 (2010/5125)	提醒綠色專線小巴營辦商，假如有小巴的車速顯示器已證實失靈，則不應再讓該小巴在路上行駛，並應立即修理。此外，營辦商應購置額外的顯示器及零件，以加快維修工作。

(f) 訂立更清晰合理的規則	
機構 (個案編號)	**行政改善措施**
環境保護署 (2011/1723)	就批核優質機動設備標籤申請的客觀準則諮詢業界，並在訂定新準則後予以公布，提高透明度。
地政總署 (2011/3721)	將來批地時，若有需要訂明租戶須無條件容許公眾人士進入獲批的土地，會在土地契約內加入相關條款。

(g) 為市民提供更適時及更清晰的資料

機構 (個案編號)	行政改善措施
房屋署 (2010/5788)	就協調商用停車位的每年租金檢討工作訂立安排，確保適時通知停車位租戶新的租金額。
房屋署 (2011/0065)	在發信通知公屋租戶已被扣分時於信中列明上訴渠道，讓租戶知悉有權上訴。
房屋署 (2011/1216)	更改現行安排，預先通知公屋申請人其獲編配的單位具「負面環境因素」，並且加強宣傳這類單位的優點。
香港房屋協會 (2010/5752 及 2010/5753)	就協會的「長者安居樂」住屋計劃下某屋苑的管理費補貼安排提供更清晰資料及解釋，同時修訂相關資料小冊子的內容，清楚說明協會在營運收益及虧損方面所承擔的責任。
入境處 (2010/2283)	在部門網頁及出入境櫃位張貼通告，讓內地旅客留意在入境時可因應訪港目的而選擇出示往來港澳通行證或中國護照，以避免批出不適當的留港限期。
入境處 (2011/1586)	在入境處查詢熱線的相關互動語音回應系統及部門網頁加入信息，說明在甚麼情況下無須申請回港證，以免市民提出不必要的申請。
康文署 (2009/2183)	利用宣傳橫額、易拉架，以及在營運機構的網頁公布某槍械射擊中心開放予公眾使用的時段。
康文署 (2011/0376)	就以下事項訂定程序：(i) 在農曆新年假期至少一個月前，於康文署各體育中心的預訂櫃位及健身室內張貼告示，提醒使用者有關設施將於假期內關閉，月票持有人不會因此獲得補償或延長其月票的有效期；以及 (ii) 在市民購買月票前提醒他們注意上述安排。
康文署 (2011/0756)	修訂遊客須知，清楚說明遊覽某園地時可以接受的衣着服飾，避免遊客與園地工作人員之間發生爭拗。
水務署 (2009/2579)	改善水費單的格式，清楚列明用戶逾期未繳的水費金額，以及須立即清繳以免被截斷食水供應的要求。

(h) 員工培訓

機構 (個案編號)	行政改善措施
房屋署 (2010/2586)	加強對前線職員在處理公屋租戶調遷申請方面的培訓。
稅務局 (2010/1289)	為該局追討欠稅組的新入職人員提供入職培訓及為現職人員每年安排複修課程，使他們更了解追討稅款的程序及相關的電腦系統，避免電腦不恰當地發出直接輸出的信件。


PAK SHING REAL ESTATE CO.
歡迎委托 業主免佣
買賣租售 樓宇按揭
TEL:5725767
sasa
莎莎
KFC
FISHING SHOP
KFC

附件 11

涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

地政總署

個案編號：OMB 2011/3562(I)－提供資料

投訴：拒絕以光碟形式提供已批准懸掛橫額地點的圖則



投訴內容

二〇一一年七月，投訴人向地政總署索取有關兩個地區內已批准懸掛橫額地點的資料。地政總署同意提供由相關的兩個分區地政處分別持有的記錄（合共 187 張 A4 大小的圖則）複印本，但拒絕應投訴人的要求，把那些圖則掃描、複製成數碼檔案及燒錄成光碟，儘管投訴人已表示願意負擔有關費用。

地政總署的解釋

2. 地政總署表示，根據《公開資料守則》（「《守則》」）[1]，該署無須按投訴人要求，將事涉圖則燒錄成光碟。事實上，該署亦另有建議投訴人親臨地政處，以攝影機或其他工具拍攝或複製所需圖則副本，無須另行繳費。

本署的評論及建議

3. 本署認同，地政總署的決定並沒有違反《守則》，而該署亦已因應投訴人的環保訴求，提供其他節省紙張的辦法。

4. 雖然如此，鑑於現時科技進步，不少辦公室的影印機已兼備文件掃描功能，本署相信，地政總署若答應投訴人的要求，亦不會涉及繁複的工序。從方便市民及推動環保的角度來看，地政總署應更積極考慮答允對方的要求。

5. 政制及內地事務局乃負責統籌及監督各政府部門及公營機構執行《守則》的決策局。本署建議該局以這宗個案為例，考慮通令各部門及公營機構，若市民提出要求，應以燒錄光碟的方式向他們提供資料。

這宗個案顯示當局未能與時並進

[1] 根據《守則》第 1.13 及 1.14 段，政府部門會盡量以原來的形式提供資料，而無須編製從來沒有存在的記錄。

附件 12

以全面調查方式覆檢的個案索引

投訴事項	部門	原來的整體結論	覆檢後的決定	覆檢後的整體結論	建議數目
個案編號：2009/1981 沒有嚴謹地執法，以遏止某報攤非法擴建固定裝置及阻塞行人路。	食物環境衞生署	查訊－沒有行政失當的情況	改變原來的決定	成立	3
個案編號：2006/3082 沒有妥善處理一宗「專利申請資助計劃」的申請。 （投訴點參見註 1）	政府總部－商務及經濟發展局	全面調查－部分成立	改變原來的決定	部分成立（原來的調查未有包括的投訴點）	9
個案編號：2010/1054 沒有妥善處理一宗有關負責個案的化驗師的投訴。 （投訴點參見註 2）	政府化驗所	查訊－部分成立	維持原來的決定（覆檢只集中於投訴點 (1)）	不成立	0

註 1. 個案編號 2006/3082 的投訴點如下：

(1) 沒有告知專利當局，應根據哪些條件來評審投訴人的發明可獲取專利的成數（不成立）；

(2) 堅持以一份有問題的專利檢索報告為基礎，向第三方徵詢有關發明可獲取專利的成數之意見（不成立）；

(3) 沒有告知投訴人，在評審「專利申請資助計劃」的申請時所根據的真正準則（部分成立）；

(4) 要求投訴人就一份專利檢索報告作出回應，而該報告卻沒有載列評審人員的評語（部分成立）；

(5) 專利檢索及技術評審的收費政策不清晰，而向申請人提供的資料也沒有充分説明各項不同收費（成立）；

(6) 在產生費用之前沒有先徵求投訴人的同意（部分成立）；

(7) 儘管投訴人已就有關服務存入足夠按金，仍要求投訴人繳付向第三方徵詢可獲取專利的成數之意見而引起的費用（投訴不成立，但機構另有失當之處）；

(8) 延誤向第三方徵詢可獲取專利的成數之意見（部分成立）；

(9) 沒有告知投訴人，關於第三方於提供可獲取專利的成數之意見時所根據的評審準則（部分成立）；

(10) 向投訴人提出豁免專利當局收取的檢索費，做法不妥當（部分成立）；

(11) 不准投訴人自行聘用律師提供可獲取專利的成數之意見（部分成立）；

(12) 缺乏適當措施，以監控專利檢索報告的效力及質素（部分成立）；

(13) 所選擇的專利當局不利於投訴人的申請（成立）；以及

(14) 缺乏處理專利申請及專利法例相關事宜所需的專業資格（不成立）。

註 2. 個案編號 2010/1054 的投訴點如下：

(1) 負責個案的化驗師在擬備其證人陳述書時有疏忽之處（不成立）；

(2) 無理拒絕透露是否已就投訴人對事涉化驗師的投訴進行調查（部分成立）；

(3) 無理拒絕投訴人提出重新評估其個案的要求（部分成立）；以及

(4) 欠缺機制，未能確保屬下化驗師的驗證工作質量（不成立）。

附件 13

以全面調查方式覆檢的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2009/1981 – 報攤阻街

投訴：沒有嚴謹地執法，以遏止某報攤非法擴建固定裝置及阻塞行人路 – 成立



投訴內容

投訴人是鬧市中某幢商業大廈的業主，自二〇〇八年十二月起曾多次向食物環境衞生署（「食環署」）投訴，指位於其大廈地舖對出的一個報攤長期超出牌照規定的範圍擺賣，嚴重阻塞行人通道。投訴人不滿食環署執法不力，一直未能改善情況。

首次查訊的結果

2. 本署在二〇〇九年十一月完成首次查訊後指出，食環署的行動未能起阻嚇作用，事涉報攤仍屢次違反發牌條件。本署敦促食環署嚴厲執法，以取締冥頑不靈的經營者。

投訴人的覆檢要求

3. 二〇一〇年四月，投訴人指稱事涉報攤伸延其包括上蓋的固定裝置，長期非法擴展經營範圍，而食環署一直沒有徹底執法。投訴人要求本署覆檢個案。

覆檢結果

4. 本署以全面調查方式覆檢這宗個案，發現自二〇〇八年至二〇一一年二月，食環署針對事涉報攤在規定面積外展賣商品而阻塞公眾地方，已提出了逾 30 次檢控。然而，在本署展開覆檢前，該署的確沒有就該報攤非法擴建固定上蓋及其他裝置而提出檢控，亦沒有飭令持牌人拆除非法擴建部分。再者，食環署聲稱，在現行小販政策及牌照條件下，該署不會因報攤的固定裝置或展賣面積超出規定範圍而取消其牌照。本署認為，該署的執法行動明顯不足。

5. 有鑑於此，申訴專員認為投訴成立。

建議

6. 申訴專員敦促食環署：

(1) 嚴厲打擊報攤伸延固定裝置的違規行為；如有違者，須飭令即時拆除；以及

(2) 緊密巡查報攤；如發現一再在規定範圍以外展賣商品，須即時提出檢控。

7. 此外，本署認為，報攤牌照既已訂明固定攤位的面積，食環署不應對冥頑不靈的違規者無條件放棄部分執法權力。本署建議食環署認真考慮修訂有關政策，對屢遭警告或檢控但仍持續非法伸延固定裝置，或在規定範圍外擺賣的報攤，該署應在適當情況下取消其牌照，以儆效尤。

這宗個案顯示部門執法行動不足

附件 14

履行服務承諾的統計數字

（二〇一一年四月一日至二〇一二年三月三十一日）

(A) 查詢 *

	回覆時間		
親臨本署或電話查詢	**即時**	**30 分鐘內**	**30 分鐘後**
	12,345 (100%)	0	0
書面查詢	**5 個工作天內**	**6 至 10 個工作天**	**10 個工作天後**
	156 (78%)	44 (22%)	0

* 不包括有關正在處理的投訴個案的查詢。

(B) 投訴 **

	回覆時間		
初步評審／發出認收函件	**5 個工作天內（目標：不少於 80%）**	**6 至 10 個工作天（目標：不超過 20%）**	**10 個工作天後**
	4,482 (99.4%)	24 (0.5%)	4 (0.1%)

** 不包括無須或實際上無從認收的個案。

	不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案			其他個案		
終結的個案	**10 個工作天內（目標：不少於 70%）**	**11 至 15 個工作天（目標：不超過 30%）**	**15 個工作天後**	**3 個月內（目標：不少於 60%）**	**3 至 6 個月（目標：不超過 40%）**	**6 個月後**
	1,039 (89.2%)	108 (9.3%)	18 (1.5%)	3,228 (79.3%)	805 (19.8%)	39 (1%)

(C) 外展講座

	回覆時間	
邀請本署人員主持講座	**10 個工作天內**	**10 個工作天後**
	17 (100%)	0

附件 15

投訴人約章

本署竭誠為市民提供優質服務。為充分履行職務，本署與投訴人訂立以下約章：

本署的承諾

- 專業、公正及有效率地處理投訴
- 適時知會投訴人查訊的進度及結果
- 清楚解釋本署的決定
- 保障投訴人的私隱
- 對市民有禮及尊重

投訴人若不滿意查訊結果，可來函本署及提出理據要求覆檢個案。若對個別職員或服務有任何意見，可向本署總行政主任提出。本署會秉持專業公正的精神跟進個案。

投訴人的責任

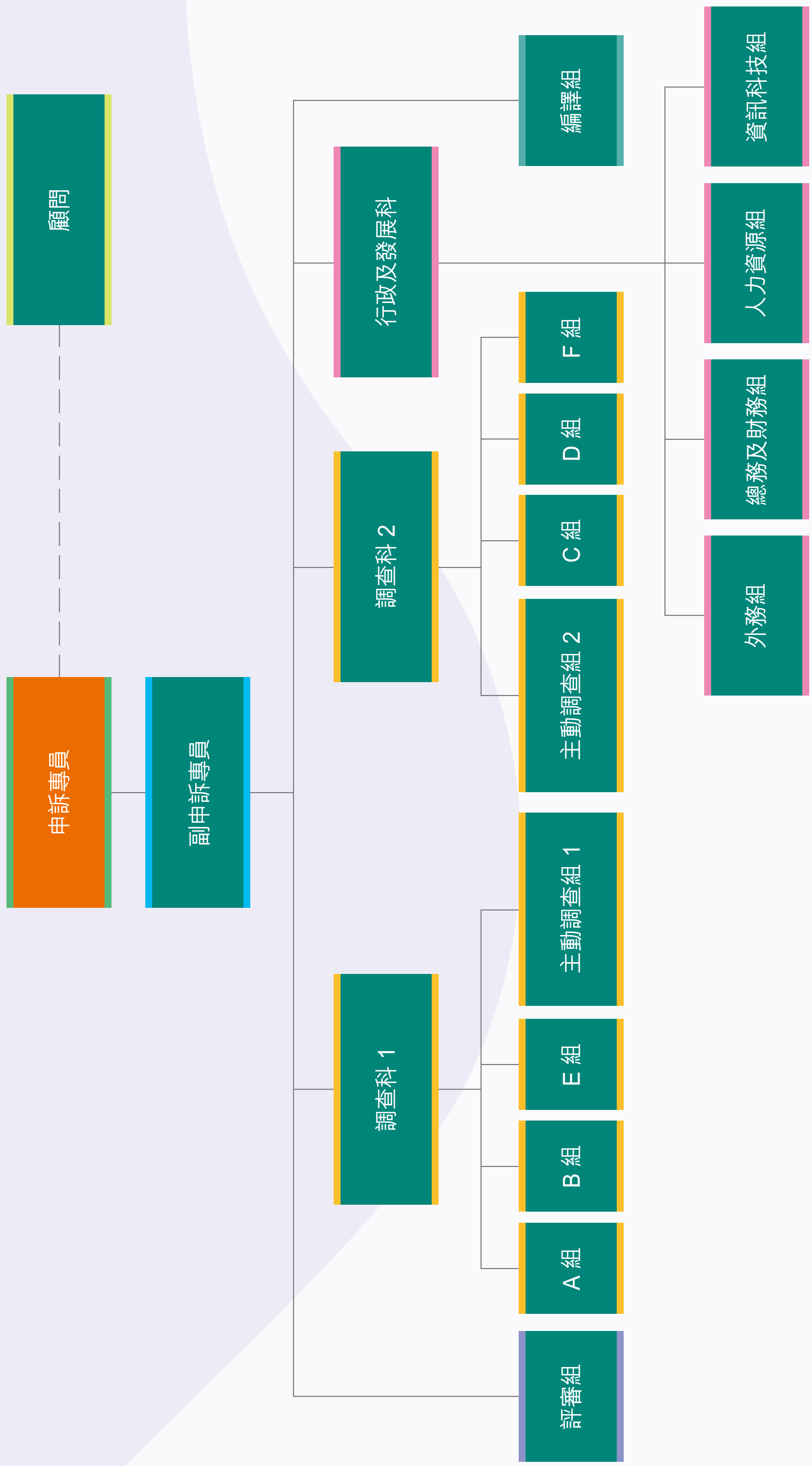
- 清楚説明投訴事項
- 適時提供真確的資料
- 配合查訊工作
- 以合理的態度提出投訴
- 對職員有禮及尊重

若投訴人未能配合，查訊進度及／或結果可能會受影響。屆時本署會視乎實際情況，決定採取適當措施，包括根據所獲得的證據作出判斷，或終止查訊等。

附件 16

組織圖

申訴專員公署組織圖



附件 17

顧問名單

工程

何鍾泰博士
梁廣灝先生
陳嘉正博士
謝錦泉先生

交通工程

熊永達博士

社會工作

陳麗雲教授
馬麗莊教授

法律

王貴國教授
陳文敏教授
戴耀廷先生
羅正威先生
Anne R. Carver 女士
M. J. A. Cooray 教授

建築測量

陳旭明先生

醫務

麥列菲菲教授
黃重光醫生
黎嘉能教授
鄧惠瓊教授

護理

錢惠堂教授

懲教及更新事務

吳宏增先生

* 姓名以筆劃序

附件 18

申訴專員公署的訪客

日期	訪客
2011 年 4 月 7 日	尼泊爾總理辦公室及部長會議代表團
2011 年 4 月 13 日	博茨瓦納共和國反腐敗及經濟犯罪調查局代表團
2011 年 5 月 11 日	內地學者（由亞洲法律資源中心安排）
2011 年 5 月 26 日	深圳市監察局代表團（由廉政公署安排）
2011 年 5 月 27 日	寧波市「反腐倡廉建設與風險防控」赴港培訓班學員（由香港金融管理學院安排）
2011 年 5 月 31 日	山東省監察廳行政執法與監督監察培訓班（由香港理工大學中國商業中心安排）
2011 年 6 月 10 日	2010/11 年度內地法律工作人員普通法訓練計劃學員（由律政司安排）
2011 年 7 月 11 日	福建省司法系統公務員「防貪廉政建設」赴港研修班學員（由香港金融管理學院安排）
2011 年 8 月 3 日	內地及香港的法律學院學生（由法律教育信託基金安排）
2011 年 9 月 1 日	四川省監察幹部「公務員廉潔建設」赴港培訓班學員（由香港金融管理學院安排）
2011 年 9 月 14 日	順德區社會建設與管理創新考察團團員（由香港小輪（集團）有限公司安排）
2011 年 9 月 20 日	大連市紀委監察局赴港培訓團
2011 年 9 月 22 日	青島市監察幹部赴港培訓班學員（由香港金融管理學院安排）
2011 年 9 月 26 日	內蒙古自治區反腐倡廉專題赴港培訓班學員（由香港金融管理學院安排）
2011 年 9 月 28 日	信訪局副局長王石奇先生
2011 年 10 月 3 日	北京大學及武漢大學法學院學生和內地非政府機構人員（由亞洲法律資源中心安排）
2011 年 11 月 1 日	江蘇省常州市紀委代表團（由香港理工大學中國商業中心安排）
2011 年 11 月 9 日	內地公務員赴港交流計劃啟導課程 2011（由香港公共行政學院安排）
2011 年 11 月 15 日	天津市濱海新區績效評估赴港培訓班（由香港金融管理學院安排）
2011 年 11 月 21 日	第九屆貪污研究深造證書課程學員（由香港大學專業進修學院安排）
2011 年 11 月 28 日	寧波市紀委廉政監督建設專題赴港培訓班學員（由香港金融管理學院安排）
2011 年 11 月 29 日	深圳市人力資源及社會保障局信訪處代表團（由職業訓練局安排）
2012 年 3 月 1 日	日本創價大學法學院學生（由香港大學安排）
2012 年 3 月 14 日	東帝汶民主共和國反貪委員會代表團
2012 年 3 月 29 日	香港培華教育基金會第六十八期中國高級公務員經濟管理研究考察人員（由香港理工大學中國商業中心安排）





統計圖表

表 1

個案數字

	報告年度[1]				
	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12
查詢	**12,169**	**14,005**	**13,789**	**12,227**	**12,545**
投訴					
(a) 須處理的投訴	**5,929**	**6,671**	**5,869**	**6,467**	**6,085**
– 接到的投訴	4,987	5,386 [853]	4,803 [393]	5,339 [627]	5,029 [180]
– 由上年度轉入[2]	942	1,285	1,066	1,128	1,056
(b) 已處理的投訴	**4,644**	**5,701 [1,225]**	**4,775 [402]**	**5,437 [611]**	**5,237 [210]**
無法跟進處理[3]	**2,667**	**3,017 [814]**	**2,560 [100]**	**2,381 [11]**	**2,560 [127]**
已跟進並終結	**1,977**	**2,684 [411]**	**2,215 [302]**	**3,056 [600]**	**2,677 [83]**
– 查訊後終結[4]	1,938	2,437 [224]	2,086 [302]	2,894 [524]	2,492 [6]
– 全面調查後終結[5]	38	247 [187]	126	155 [76]	163 [61]
– 調解後終結[6]	1	0	3	7	22 [16]
(c) 已處理的投訴的百分比 = (b) / (a)	**78.3%**	**85.5%**	**81.4%**	**84.1%**	**86.1%**
(d) 轉撥下年度 = (a) - (b)	**1,285**	**970**	**1,094**	**1,030**	**848**
已完成的主動調查數目	**4**	**6**	**7**	**6**	**5**

註 1. 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

註 2. 在 2009/10、2010/11 及 2011/12 年度，分別包括 96、34 及 26 宗重新查訊的個案。

註 3. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查；投訴已撤回；或本署基於個案已進入法律程序或缺乏表面證據等原因而中止調查或不予繼續處理。

註 4. 根據條例第 11A 條跟進一般性質的個案。

註 5. 根據條例第 12 條跟進複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。

註 6. 根據條例第 11B 條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。

[ ] 表示同類主題投訴個案的數目（2008/09 年度前並無劃分此類數據）。

– 有關以上使用的詞彙的詳細定義，請參閱附件 1「用語詞彙」。

表 2

接到的查詢／投訴數目

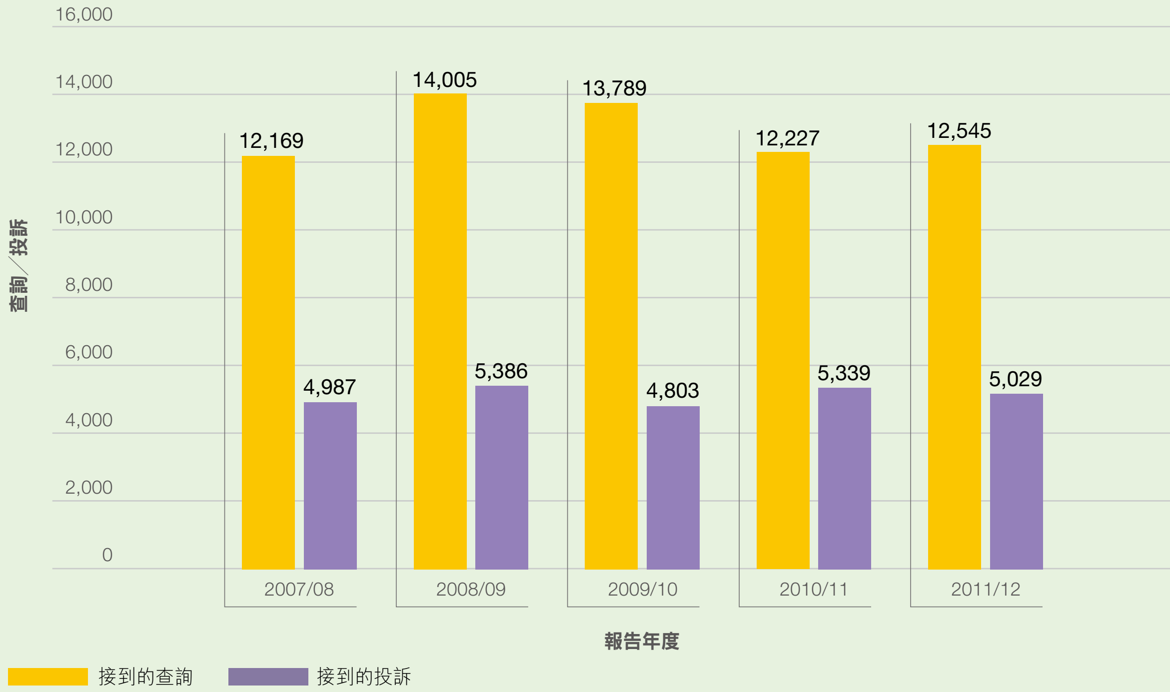


表 3

已處理的投訴個案的性質

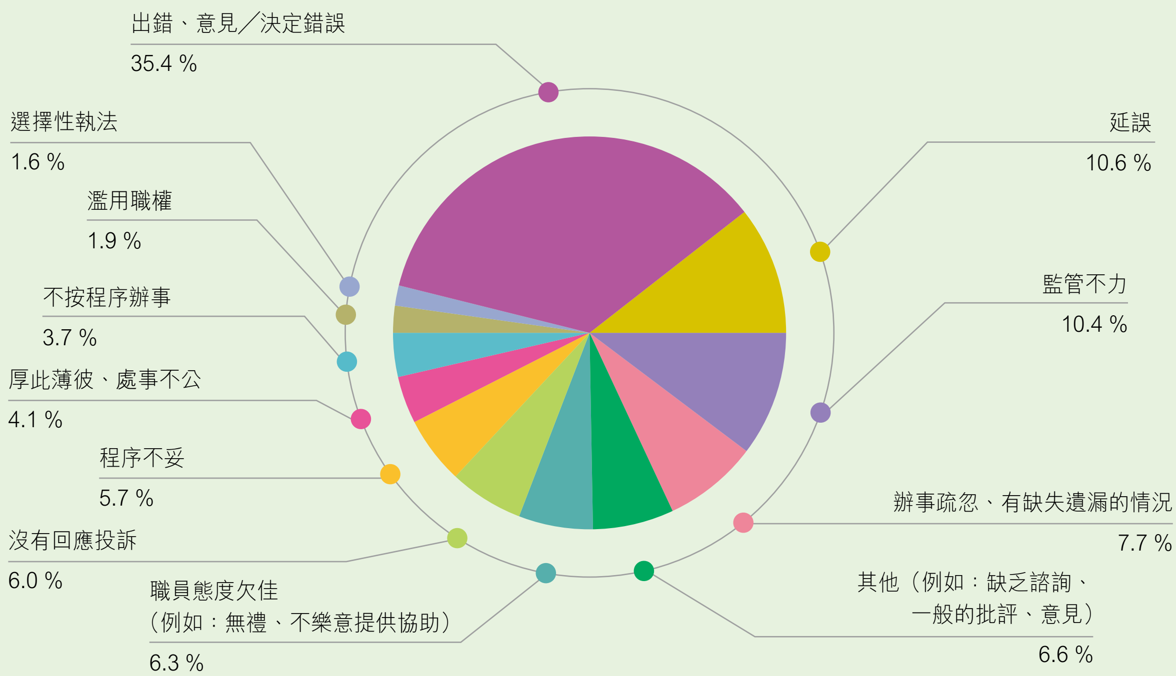


表 4

接到的查詢／投訴分布情況

機構	查詢數目	投訴數目
入境事務處	221	117
九廣鐵路公司	3	0
土木工程拓展署	6	8
土地註冊處	7	12
工業貿易署	7	2
公司註冊處	26	14
水務署	193	106
司法機構政務長	111	50
市區重建局	18	13
平等機會委員會	35	32
民政事務總署	152	142
民航處	2	6
民眾安全服務處	1	2
立法會秘書處	0	2
地政總署	288	387
地產代理監管局	26	10
行政長官辦公室總務室	2	7
西九文化區管理局	0	1
房屋署	824	494
法律援助署	143	69
知識產權署	4	3
社會福利署	398	225
屋宇署	386	290
建築署	18	13
律政司	19	23
政府化驗所	0	1
政府物流服務署	4	4
政府產業署	8	5
政府統計處	14	10

機構	查詢數目	投訴數目
政府總部		
- 公務員事務局	15	6
- 民政事務局	6	17
- 保安局	2	2
- 政制及內地事務局	3	2
- 政務司司長辦公室	114	53
- 食物及衞生局	6	10
- 財政司司長私人辦公室	1	2
- 財政司司長辦公室	17	5
- 財經事務及庫務局	39	21
- 商務及經濟發展局	12	11
- 教育局	99	79
- 教育統籌局	1	0
- 勞工及福利局	8	4
- 發展局	9	19
- 運輸及房屋局	4	8
- 環境局	5	3
食物環境衞生署	699	559
香港天文台	9	3
香港考試及評核局	34	23
香港房屋協會	45	34
香港房屋委員會	38	6
香港金融管理局	56	54
香港海關	45	23
香港電台	4	8
香港警務處	376	4
香港藝術發展局	1	1
個人資料私隱專員	26	24
差餉物業估價署	19	11
庫務署	13	5
消防處	57	41

機構	查詢數目	投訴數目
消費者委員會	59	32
海事處	11	12
破產管理署	46	36
康樂及文化事務署	221	225
強制性公積金計劃管理局	30	16
教育署	1	0
規劃署	31	29
勞工處	148	98
渠務署	16	16
稅務局	93	56
郵政署	107	86
路政署	47	49
廉政公署	24	0
運輸署	200	173
電訊管理局	46	34
僱員再培訓局	35	13
漁農自然護理署	34	17
審計署	1	1
影視及娛樂事務管理處	4	9
學生資助辦事處	90	40
機場管理局	6	5
機電工程署	32	22
選舉事務處	26	21
衞生署	76	52
環境保護署	79	60
職業訓練局	17	19
醫院管理局	396	216
醫療輔助隊	3	0
懲教署	34	90
證券及期貨事務監察委員會	30	32
合計	**6,622**	**4,545**

註 1. 表 1 所列本署接到的查詢及投訴總數，分別是 12,545 宗及 5,029 宗。這兩項數字與表 4 的數字有差別，是因為：

(i) 涉及申訴專員職權範圍以外的機構的查詢／投訴數字；以及

(ii) 涉及《申訴專員條例》附表 1 第 II 部所列機構，而並非關於《公開資料守則》的投訴，並無列入本表內。

註 2.《申訴專員條例》附表 1 所列，但本年度內本署沒有接到有關他們的查詢／投訴的機構，並無列入本表內。

表 5

已處理的投訴個案分布情況：5,237宗

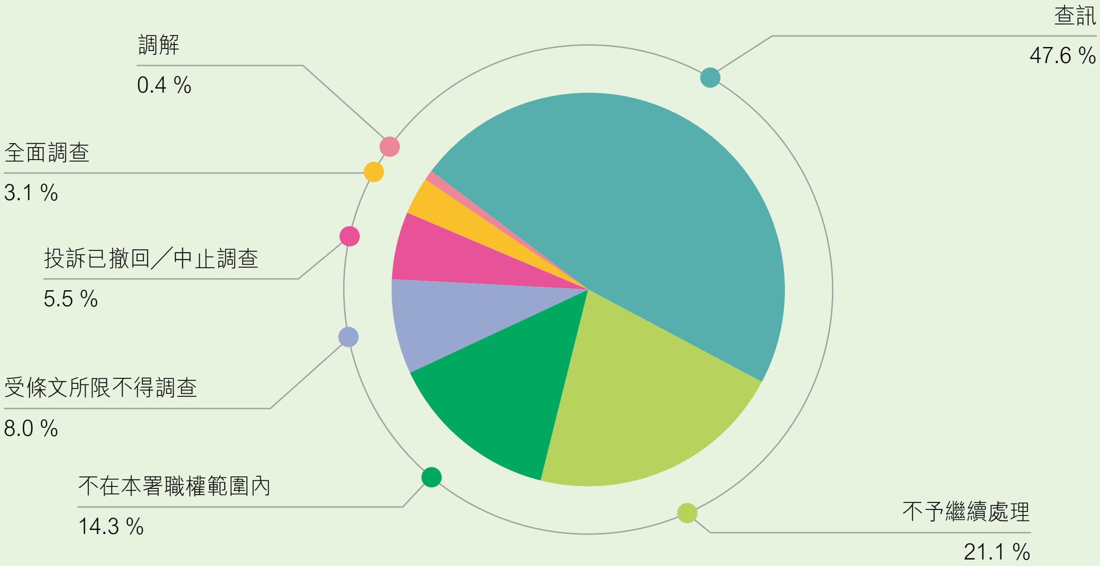
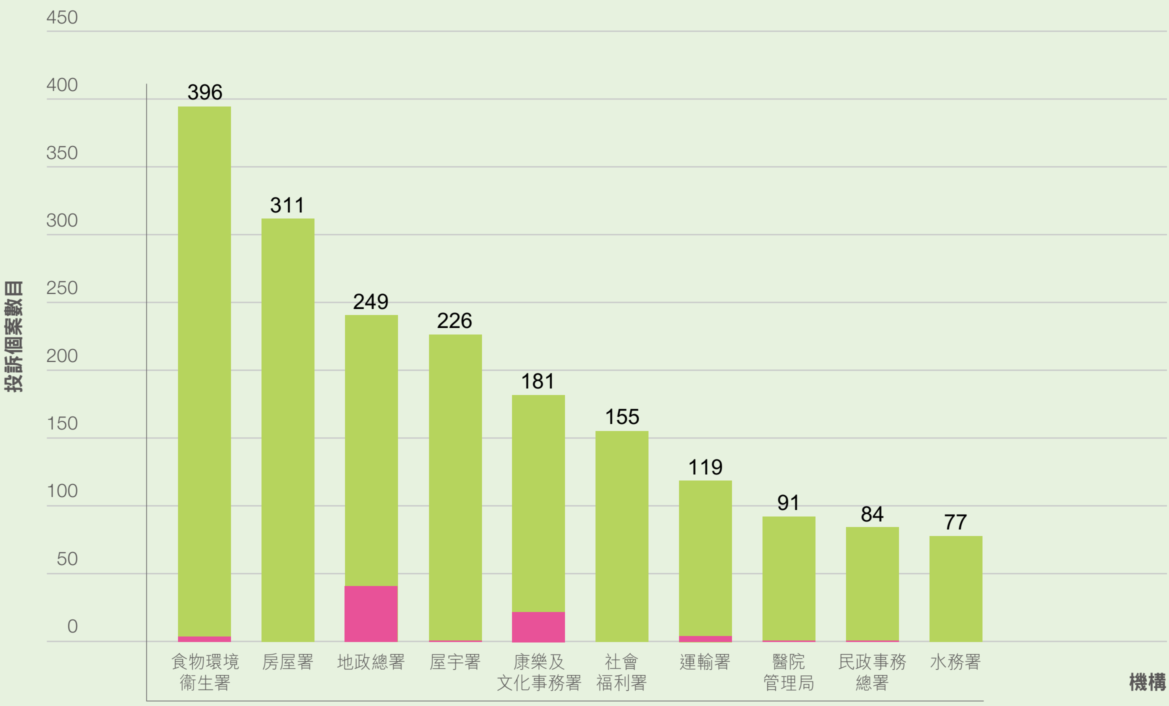


表 6

已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構



註 1.「已跟進並終結的投訴個案」是指以查訊、全面調查或調解方式處理的個案。

註 2. 最多人投訴的十個機構佔本署已跟進並終結的 2,677 宗投訴個案的 70.6%。

註 3. 表示同類主題投訴（源自市民大眾關注的同類課題）。

表 7

經全面調查後終結的投訴個案結果：163 宗

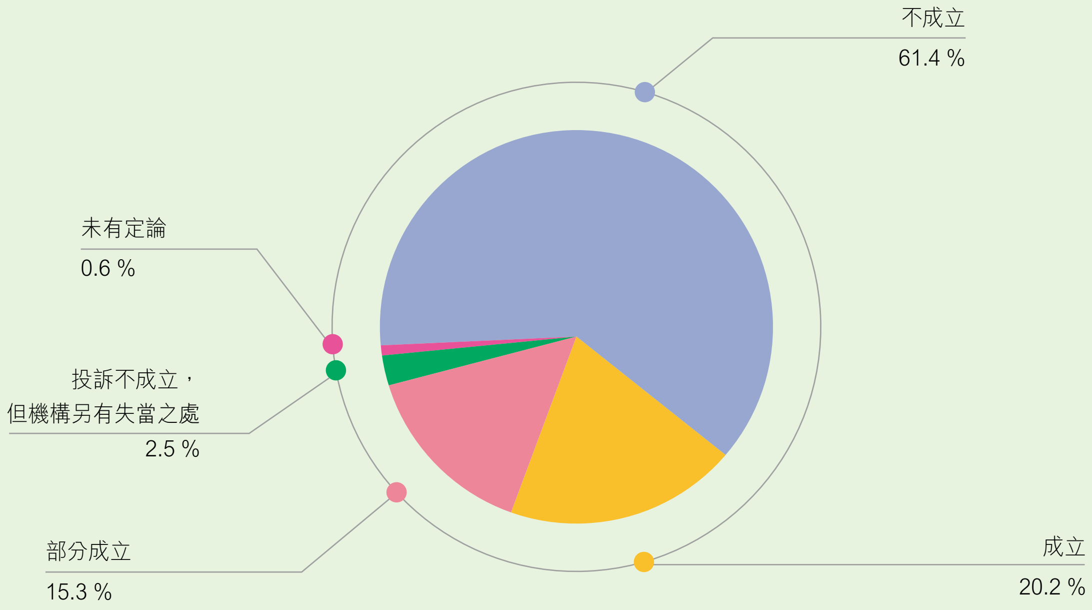


表 8

經全面調查後確定的行政失當類別

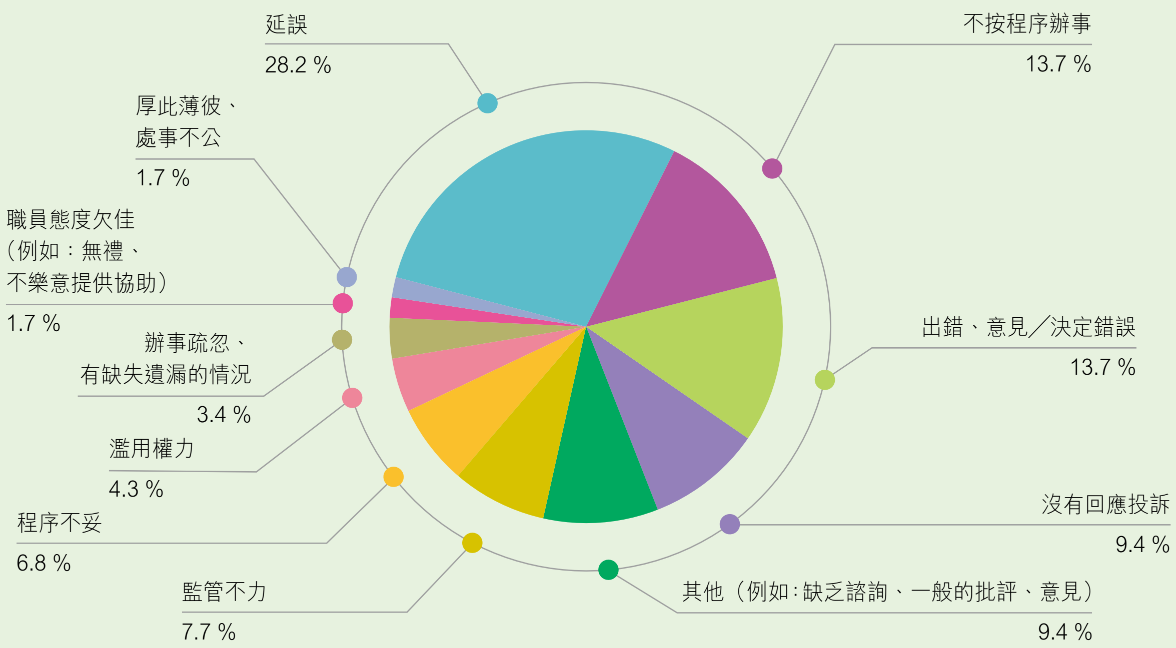


表 9

以查訊方式終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案	申訴專員提出改善措施的建議數目
入境事務處	43	10	1
土木工程拓展署	5	1	0
土地註冊處	2	0	0
工業貿易署	1	1	0
公司註冊處	5	1	0
水務署	74	20	5
司法機構政務長	11	1	0
市區重建局	8	0	0
平等機會委員會	18	0	0
民政事務總署	79	17	1
民航處	3	0	0
地政總署	185	45	20
地產代理監管局	4	0	1
行政長官辦公室總務室	2	0	0
房屋署	306	58	5
法律援助署	19	2	0
知識產權署	3	0	0
社會福利署	151	33	3
屋宇署	212	90	4
建築署	2	1	0
律政司	7	2	0
政府化驗所	1	0	0
政府物流服務署	1	0	0
政府飛行服務隊	1	0	1
政府產業署	2	1	2
政府統計處	1	1	0
政府新聞處	1	0	0

機構	投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案	申訴專員提出改善措施的建議數目
政府總部			
- 民政事務局	7	1	0
- 保安局	1	0	0
- 政制及內地事務局	3	3	0
- 政務司司長私人辦公室	1	1	0
- 政務司司長辦公室	25	11	0
- 食物及衞生局	2	1	0
- 財政司司長私人辦公室	1	0	0
- 財政司司長辦公室	2	0	0
- 財經事務及庫務局	7	2	0
- 商務及經濟發展局	5	0	0
- 教育局	33	7	1
- 勞工及福利局	3	1	0
- 發展局	4	0	0
- 運輸及房屋局	3	1	0
- 環境局	2	0	0
食物環境衞生署	379	182	31
香港考試及評核局	14	3	0
香港房屋協會	14	3	0
香港房屋委員會	3	0	0
香港金融管理局	26	6	0
香港海關	3	0	0
香港警務處	1	1	0
香港藝術發展局	2	0	0
個人資料私隱專員	11	2	1
差餉物業估價署	4	1	0
消防處	18	3	2
消費者委員會	14	3	0
海事處	7	1	0

機構	投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案	申訴專員提出改善措施的建議數目
破產管理署	9	2	0
康樂及文化事務署	160	54	7
強制性公積金計劃管理局	5	1	0
規劃署	11	0	0
勞工處	34	8	0
渠務署	10	1	0
稅務局	16	4	0
郵政署	46	21	0
路政署	24	3	0
運輸署	115	17	1
電訊管理局	9	1	0
僱員再培訓局	4	2	0
漁農自然護理署	18	3	1
影視及娛樂事務管理處	4	2	0
學生資助辦事處	32	6	0
機場管理局	3	1	0
機電工程署	8	2	3
選舉事務處	9	2	1
衞生署	30	8	5
環境保護署	42	2	2
職業訓練局	7	3	0
醫院管理局	88	21	1
懲教署	53	1	0
證券及期貨事務監察委員會	13	3	0
合計	**2,492**	**685**	**99**

註 1.《申訴專員條例》附表 1 所列，但本年度內本署沒有以查訊方式終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入本表內。

註 2. 本署在查訊後不論有否發現缺失或不足之處，申訴專員均可以就個案提出任何數目的建議，要求部門或機構採取改善措施。

表 10

處理投訴個案所需的時間

整體

時間 \ 年度	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12
少於 3 個月	68.1%	72.5%	65.3%	80.1%	83.9%
3 至 6 個月	30.4%	26.0%	33.1%	19.3%	15.4%
超過 6 個月	1.5%	1.5%	1.6%	0.6%	0.7%
投訴個案合計	**4,644**	**5,701**	**4,775**	**5,437**	**5,237**

以全面調查及其他方式處理

時間 \ 年度	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12
全面調查					
少於 3 個月	0.0%	10.9%	0.8%	50.3%	4.9%
3 至 6 個月	23.7%	73.7%	54.0%	29.0%	77.9%
超過 6 個月	76.3%	15.4%	45.2%	20.7%	17.2%
投訴個案數目	**38**	**247**	**126**	**155**	**163**
其他方式					
少於 3 個月	68.7%	75.3%	67.0%	80.9%	86.4%
3 至 6 個月	30.4%	23.9%	32.6%	19.0%	13.4%
超過 6 個月	0.9%	0.8%	0.4%	0.1%	0.2%
投訴個案數目	**4,606**	**5,454**	**4,649**	**5,282**	**5,074**



財務報表

截至二〇一二年
三月三十一日止年度

獨立核數師報告
致申訴專員

（根據《申訴專員條例》於香港成立）

本核數師（以下簡稱「我們」）已審計列載於第 3 至 22 頁申訴專員的財務報表，此財務報表包括於二〇一二年三月三十一日的資產負債表，截至該日止年度的收支結算表、全面收益表、資金狀況變動表和現金流量表以及主要會計政策概要及其他附註解釋資料。

申訴專員就財務報表須承擔的責任

申訴專員須負責根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》編製財務報表，以令財務報表作出真實而公平的反映及落實其認為編製財務報表所必要的內部控制，以使財務報表不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述。

核數師的責任

我們的責任是根據我們的審計對該等財務報表作出意見。我們是按照雙方同意的聘任條款，僅向申訴專員報告。除此之外，我們的報告不可用作其他用途。我們概不會就本報告的內容，對任何其他人士負責或承擔法律責任。

我們已根據香港會計師公會頒布的《香港審計準則》進行審計。該等準則要求我們遵守道德規範，並規劃及執行審計，以合理確定財務報表是否不存在任何重大錯誤陳述。

審計涉及執行程序以獲取有關財務報表所載金額及披露資料的審計憑證。所選定的程序取決於核數師的判斷，包括評估由於欺詐或錯誤而導致財務報表存在重大錯誤陳述的風險。在評估該等風險時，核數師考慮與該機構編製財務報表以作出真實而公平的反映相關的內部控制，以設計適當的審計程序，但目的並非對機構內部控制的有效性發表意見。審計亦包括評價申訴專員所採用會計政策的合適性及作出會計估計的合理性，以及評價財務報表的整體列報方式。

我們相信，我們所獲得的審計憑證能充足和適當地為我們的審計意見提供基礎。

獨立核數師報告（續）
致申訴專員

（根據《申訴專員條例》於香港成立）

意見

我們認為，該等財務報表已根據《香港財務報告準則》真實而公平地反映申訴專員於二〇一二年三月三十一日的事務狀況及截至該日止年度的盈餘及現金流量。

畢馬威會計師事務所
執業會計師

香港 中環
遮打道 10 號
太子大廈 8 樓

二〇一二年五月十六日

收支結算表
截至二〇一二年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	附註	*2012*	*2011*
收入			
政府資助金	3	$ 94,157,111	$ 89,137,680
政府資助金之攤銷	3	2,965,041	2,965,040
銀行存款之利息收入		5,615,522	3,207,968
其他收入		294,246	4,596
		$ 103,031,920	$ 95,315,284
支出			
營運開支	4	(84,439,725)	(78,881,194)
年度盈餘		$ 18,592,195	$ 16,434,090

全面收益表
截至二〇一二年三月三十一日止年度

申訴專員在所列報的兩個年度期內，除「年度盈餘」外並無其他全面收益帳項。由於申訴專員的「全面收益總額」在兩個年度期內均與「年度盈餘」相同，因此，本財務報表沒有另行編製全面收益表。

第 9 至 22 頁之附註為本財務報表的整體部分。

資產負債表
於二〇一二年三月三十一日

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2012	2011
資產			
非流動資產			
物業、機器及設備	7	$ 77,050,384	$ 79,509,974
流動資產			
按金及預付款項		$ 667,929	$ 609,414
應收利息		2,899,494	1,443,348
原定三個月以上到期之定期存款		305,327,000	289,367,000
現金及現金等價物	8	9,532,837	7,683,120
		$ 318,427,260	$ 299,102,882
資產總額		$ 395,477,644	$ 378,612,856
負債			
非流動負債			
應付約滿酬金 — 非流動部分	9	$ 3,677,790	$ 4,785,535
政府資助金 — 非流動部分	3	71,599,978	73,912,360
		$ 75,277,768	$ 78,697,895
流動負債			
其他應付款項及應計費用		$ 2,084,017	$ 1,783,977
應付約滿酬金 — 流動部分	9	4,581,442	2,536,103
政府資助金 — 流動部分	3	2,312,382	2,965,041
		$ 8,977,841	$ 7,285,121
負債總額		$ 84,255,609	$ 85,983,016

資產負債表（續）
於二〇一二年三月三十一日

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2012	2011
資金			
累計資金		$ 311,222,035	$ 292,629,840
資金及負債總額		$ 395,477,644	$ 378,612,856

申訴專員已於二〇一二年五月十六日批准及授權刊發。



) 申訴專員

第 9 至 22 頁之附註為本財務報表的整體部分。

資金狀況變動表
截至二〇一二年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	累計資金
於二〇一〇年四月一日	$ 276,195,750
二〇一〇／二〇一一年度資金狀況變動：	
年度盈餘及全面收益總額	16,434,090
於二〇一一年三月三十一日	$ 292,629,840
於二〇一一年四月一日	$ 292,629,840
二〇一一／二〇一二年度資金狀況變動：	
年度盈餘及全面收益總額	18,592,195
於二〇一二年三月三十一日	$ 311,222,035

第 9 至 22 頁之附註為本財務報表的整體部分。

現金流量表
截至二〇一二年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2012	2011
營運活動			
年度盈餘		$ 18,592,195	$ 16,434,090
調整：			
利息收入		(5,615,522)	(3,207,968)
折舊		3,880,453	3,905,560
政府資助金之攤銷		(2,965,041)	(2,965,040)
處置物業、機器及設備之損失		2,179	2,044
營運資金變動前之營運盈餘		$ 13,894,264	$ 14,168,686
按金及預付款項（增加）／減少		(58,515)	91,323
其他應付款項及應計費用增加／（減少）		300,040	(73,497)
應付約滿酬金增加／（減少）		937,594	(10,576)
營運活動產生之現金淨額		$ 15,073,383	$ 14,175,936
投資活動			
收取利息		$ 4,159,376	$ 3,370,773
購置物業、機器及設備付款		(1,423,042)	(1,184,762)
原定三個月以上到期之銀行存款增加		(305,327,000)	(289,367,000)
原定三個月以上到期之銀行存款到期		289,367,000	275,609,000
處置物業、機器及設備所得款項		-	1,400
投資活動運用之現金淨額		$ (13,223,666)	$ (11,570,589)

現金流量表（續）
截至二〇一二年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2012	2011
現金及現金等價物淨增加		$ 1,849,717	$ 2,605,347
年初之現金及現金等價物	8	7,683,120	5,077,773
年末之現金及現金等價物	8	$ 9,532,837	$ 7,683,120

第 9 至 22 頁之附註為本財務報表的整體部分。

財務報表附註

（除另有註明外，所有數額均以港元為單位）

1 申訴專員的概況

申訴專員於二〇〇一年十二月十九日根據法例成立為單一法團，其職能於《申訴專員條例》中訂明。

申訴專員公署的註冊地址為香港干諾道中 168-200 號信德中心招商局大廈 30 樓。

2 主要會計政策

(a) 遵例聲明

本財務報表乃根據香港會計師公會頒布適用的《香港財務報告準則》（此統稱包括適用的個別《香港財務報告準則》、《香港會計準則》及詮釋），以及《香港公認會計準則》而編製。申訴專員採納的主要會計政策概述如下。

香港會計師公會已頒布若干新訂及修訂的《香港財務報告準則》。這些準則在申訴專員當前的會計期間首次生效或可供提早採納。因初次應用與申訴專員於本財務報表中反映的當前及過往會計期間有關的新準則，並導致會計政策產生任何變動的詳情，載於附註 2(c)。

(b) 財務報表編製基準

本財務報表以歷史成本作為計量基準而編製。

在編製符合《香港財務報告準則》的財務報表時，管理層需要作出影響會計政策的應用及資產、負債、收入和支出的呈報數額的判斷、估計和假設。這些估計和相關假設是根據過往經驗及管理層因應當時情況下乃屬合理的各項其他因素為基礎而作出，所得結果乃構成管理層就目前未能從其他資料來源即時得知資產及負債帳面值時所作出判斷的基礎。實際的結果可能與這些估計有差異。

2 主要會計政策（續）

(b) 財務報表編製基準（續）

管理層會不斷檢討各項估計及相關假設。如果會計估計的修訂僅影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或如果會計估計的修訂同時影響當前及未來期間，則該修訂會在修訂期間及未來期間內確認入帳。

(c) 會計政策的改變

香港會計師公會已頒布多項對《香港財務報告準則》的修訂及一項新詮釋。這些修訂及詮釋在申訴專員當前的會計期間首次生效。當中，下列新準則及詮釋與申訴專員的財務報表有關：

— 《香港會計準則》第 24 號（於二〇〇九年修訂）「關聯方披露」

— 《香港財務報告準則》之改進（二〇一〇年）

這些新準則的影響闡述如下：

— 《香港會計準則》第 24 號（於二〇〇九年修訂）對關聯人士的定義作出修訂。因此，申訴專員已重新評估關聯人士的識別方式，結論是經修訂的定義對申訴專員在當前及過往年度所作的關聯人士披露均無任何實質影響。

— 《香港財務報告準則》之改進（二〇一〇年）綜合準則中對《香港財務報告準則》第 7 號「金融工具：披露」的披露規定引進多項修訂。這些修訂對當前及過往年度在財務報表上確認的數額的分類、入帳及計量均無任何實質影響。

申訴專員沒有採納任何在當前的會計期間尚未生效的新準則或詮釋（參見附註 14）。

2 主要會計政策（續）

(d) 物業、機器及設備與折舊

物業、機器及設備是以成本減去累計折舊及減值虧損後列帳（參見附註 2(f)）。

折舊是在扣減物業、機器及設備的預計剩餘價值（如有）後，按預計可用年限以直線法沖銷其成本，計算方法如下：

— 分類為以融資租賃持有的租賃土地	按租賃的剩餘租期
— 租賃物業裝修	10 年
— 建築物	40 年
— 辦公室設備	5 年
— 辦公室傢具	5 年
— 電腦設備	4 年
— 車輛	5 年

資產的可使用年限及其剩餘價值（如有的話）會每年檢討。

處置或出售任何物業、機器及設備所產生的損益以出售所得淨額與資產的帳面金額之間的差額釐定，並於處置或出售日在收支結算表內確認入帳。

(e) 租賃資產

(i) 申訴專員的租賃資產分類

對於申訴專員以租賃方式持有的資產，如租賃使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，有關的資產會分類為以融資租賃持有；如租賃不會使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，則會分類為營運租賃。

2 主要會計政策（續）

(e) 租賃資產（續）

(ii) 以融資租賃取得的資產

假如申訴專員透過融資租賃取得資產的使用權，該等資產會以代表租賃資產的公允價值或最低租賃付款現值（以較低者為準）的數額，列入物業、機器及設備，而相應負債則於扣除融資費用後列為融資租賃債務。折舊是按於有關租賃期沖銷資產成本的比率計算，或如申訴專員將相當可能取得資產的擁有權，則按附註 2(d) 所列資產的可用年限計算。減值虧損根據附註 2(f) 載列的會計政策入帳。

(iii) 營運租賃費用

假如申訴專員透過營運租賃可使用其他資產，則根據租賃所支付的款項會在租賃期涵蓋的會計年度內，以等額分期在收支結算表內列支，除非另有基準更能代表來自租賃使用該資產的利益模式。營運租賃所涉及的優惠，均在收支結算表內確認為租賃淨付款總額的組成部分。或有租金會在所產生的會計年度的收支結算表內列支。

(f) 資產減值

管理層在每個資產負債表日參考內部和外來的信息，以確定物業、機器及設備會否出現減值跡象，或是以往確認入帳的減值虧損不再存在或已經減少。

假如出現減值跡象，便會估計資產的可收回數額。當資產的帳面金額高於可收回數額時，便會確認減值虧損。

(i) 可收回數額的計算方法

資產的可收回數額，是以公允價值減出售費用及使用值兩者中較高者計算。在評估使用值時，估計未來現金流量會按除税前折讓率折讓至現值，而該折讓率應是反映市場當時所評估的貨幣時間價值和該資產的獨有風險。若資產所產生的現金流入基本上不獨立於其他資產所產生的現金流入，其可收回數額便取決於可獨立地產生現金流入的最小資產組合（即一個現金產生單位）。

2 主要會計政策（續）

(f) 資產減值（續）

(ii) 確認減值虧損

當資產或所屬的現金產生單位的帳面金額高於可收回數額時，便會在收支結算表確認減值虧損。有關資金產生單位的已確認減值虧損會作分攤，按比例減少單位（或一組單位）內的資產的帳面價值，但資產的帳面價值不會被減少至低於其本身的公允價值減出售費用或使用值，如可以釐定的話。

(iii) 資產減值虧損的撥回

假如用以釐定可收回數額的估計基準出現正面的變化，有關的減值虧損便會撥回。

資產減值虧損的撥回額不會超過資產的帳面價值在往年並無減值虧損而釐定的資產帳面價值。減值虧損的撥回均於確認撥回的年度內計入收支結算表。

(g) 其他應付款項及應計費用

其他應付款項及應計費用按公允價值初始確認，其後按攤銷成本列帳。假如貼現影響並不重大，則會按成本列帳。

(h) 僱員福利

薪金、約滿酬金、有薪年假、度假旅費以及申訴專員提供的非金錢性福利的成本，均在僱員提供相關服務的年度內累計。倘若延期支付或清繳款項而影響可屬重大，則有關金額會按現值列帳。

根據香港《強制性公積金計劃條例》的規定向強制性公積金所作的供款，均於產生時在收支結算表內列作開支。

2 主要會計政策（續）

(i) 準備及或有負債

申訴專員假如須就已發生的事情承擔法律或推定義務，而履行該義務預期可能導致含有經濟效益的資源外流，並且可作可靠的估計，便會就該時間或數額不定的負債提撥準備。假如貨幣時間價值重大，則準備會按預計履行義務所需資源的現值列帳。

假如含有經濟效益的資源外流的可能性較低，或是無法對有關數額作出可靠的估計，該義務便會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。須視乎未來會否發生某些或多宗事情才能確定存在與否的義務，亦會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。

(j) 政府補助金

於有理由確信政府補助金將會收取，而申訴專員將會符合各項附帶條件時，該筆補助金便會初始在資產負債表確認入帳。補償申訴專員開支的補助金，會在開支產生的期間有系統地同時在收支結算表內確認為收入。補償申訴專員資產成本的補助金會從資產的帳面金額扣減，並隨後以遞減折舊支出方式按資產的可使用年限在收支結算表內實際確認入帳。

(k) 收入確認

收入按已收取或應收的報酬的公允價值計算。倘若有經濟效益的資源可能流入至申訴專員，而收入及支出（如適用）能夠作可靠的計算時，有關收入將在收支結算表內確認為：

(i) 政府資助金

政府資助金根據附註 2(j) 按應計制入帳。

(ii) 利息收入

利息收入於產生時按實際利率方法確認入帳。

(iii) 其他收入

其他收入按應計制確認入帳。

2 主要會計政策（續）

(l) 關聯人士

(a) 任何人或其直系親屬與申訴專員相關聯，假如該人士或其直系親屬：

(i) 可控制或共同控制申訴專員；

(ii) 對申訴專員有重大影響力；或

(iii) 是申訴專員的主要管理層成員。

(b) 假如適用於下述任何情況，則某實體與申訴專員相關聯：

(i) 該實體與申訴專員是同一集團的成員（即每一主體、附屬機構及同集團附屬機構相互有關聯）。

(ii) 某一實體是另一實體的聯屬機構或聯辦機構（或另一實體所屬集團成員的聯屬機構或聯辦機構）。

(iii) 兩個實體都是相同第三方的聯辦機構。

(iv) 某一實體是第三方的聯辦機構，而另一實體是第三方的聯屬機構。

(v) 該實體是為申訴專員或申訴專員關聯實體的僱員而設的離職後福利計劃。

(vi) 該實體受 (a) 項所述的人士所控制或共同控制。

(vii) (a)(i) 項所述的人士對該實體有重大影響或是該實體（或其主體）的主要管理層成員。

一位人士的直系親屬，概指在該人士與實體交易的過程中，會影響該人士或受該人士影響的家庭成員。

3　政府資助金／政府資助金之攤銷

政府資助金是供申訴專員應付日常營運開支的政府撥款。政府資助金之攤銷是政府撥款作為預付營運租賃費用、購置建築物及租賃物業裝修之用，按租約期或資產的可使用年期（分別估計為 54 年、40 年及 10 年）以直線法計算確認為資助金收入。

	2012	*2011*
政府資助金	$ 73,912,360	$ 76,877,401
政府資助金之流動部分	(2,312,382)	(2,965,041)
	$ 71,599,978	$ 73,912,360

4　營運開支

	2012	*2011*
職員福利支出（附註 5）	$ 71,020,138	$ 66,649,755
物業、機器及設備折舊	3,880,453	3,905,560
差餉及管理費	2,289,512	2,118,415
停車位之營運租賃租金	91,200	91,200
核數師酬金	60,000	54,000
宣傳廣播開支	3,138,151	2,186,927
短片製作開支	550,000	800,125
其他開支	3,410,271	3,075,212
	$ 84,439,725	$ 78,881,194

5 職員福利支出

	2012	2011
薪金及津貼	$ 62,456,923	$ 58,892,000
約滿酬金	6,055,812	5,481,298
退休保障開支 — 強積金計劃	1,244,382	1,156,469
未放取之年假	144,233	(33,649)
其他職員福利支出	1,118,788	1,153,637
	$ 71,020,138	$ 66,649,755

6 主要管理層薪酬

	2012	2011
短期職員福利	$ 12,132,192	$ 11,612,905
聘用期結束後福利	1,780,238	1,693,419
	$ 13,912,430	$ 13,306,324

7 物業、機器及設備

	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	總計
成本：								
於2010年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 11,934,803	$ 466,336	$ 731,405	$ 2,624,292	$ 179,801	$ 107,636,637
增添	-	-	835,584	57,587	88,530	203,061	-	1,184,762
處置	-	-	-	-	(86,596)	(903)	-	(87,499)
於2011年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 12,770,387	$ 523,923	$ 733,339	$ 2,826,450	$ 179,801	$ 108,733,900
累計折舊：								
於2010年4月1日	$ 11,274,924	$ 3,382,438	$ 8,754,245	$ 142,254	$ 363,686	$ 1,452,362	$ 32,512	$ 25,402,421
折舊	1,394,220	420,000	1,220,953	98,168	136,219	600,040	35,960	3,905,560
處置後撥回	-	-	-	-	(83,203)	(852)	-	(84,055)
於2011年3月31日	$ 12,669,144	$ 3,802,438	$ 9,975,198	$ 240,422	$ 416,702	$ 2,051,550	$ 68,472	$ 29,223,926
帳面淨值：								
於2011年3月31日	$ 62,230,856	$ 12,997,562	$ 2,795,189	$ 283,501	$ 316,637	$ 774,900	$ 111,329	$ 79,509,974

7 物業、機器及設備（續）

	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	*建築物*	*租賃物業裝修*	*辦公室傢具*	*辦公室設備*	*電腦設備*	*車輛*	*總計*
成本：								
於2011年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 12,770,387	$ 523,923	$ 733,339	$ 2,826,450	$ 179,801	$ 108,733,900
增添	-	-	1,143,058	45,784	98,866	135,334	-	1,423,042
處置	-	-	-	(1,773)	(2,920)	(16,272)	-	(20,965)
於2012年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 13,913,445	$ 567,934	$ 829,285	$ 2,945,512	$ 179,801	$ 110,135,977
累計折舊：								
於2011年4月1日	$ 12,669,144	$ 3,802,438	$ 9,975,198	$ 240,422	$ 416,702	$ 2,051,550	$ 68,472	$ 29,223,926
折舊	1,394,220	420,000	1,355,050	107,851	139,193	428,179	35,960	3,880,453
處置後撥回	-	-	-	(1,028)	(1,985)	(15,773)	-	(18,786)
於2012年3月31日	$ 14,063,364	$ 4,222,438	$ 11,330,248	$ 347,245	$ 553,910	$ 2,463,956	$ 104,432	$ 33,085,593
帳面淨值：								
於2012年3月31日	$ 60,836,636	$ 12,577,562	$ 2,583,197	$ 220,689	$ 275,375	$ 481,556	$ 75,369	$ 77,050,384

申訴專員以長期租賃方式持有租賃土地權益。

8 現金及現金等價物

	2012	2011
銀行現金	$ 9,527,837	$ 7,678,120
庫存現金	5,000	5,000
	$ 9,532,837	$ 7,683,120

9 應付約滿酬金

有關數額是在僱傭合約屆滿時須支付給僱員的約滿酬金。金額為僱員基本薪金的 10% 至 25% 不等，但扣除僱主的強制性公積金供款。

10 稅項

根據《申訴專員條例》附表 1A 第 5(1) 條，申訴專員獲豁免繳付根據《稅務條例》徵收的稅項。

11 承擔

於二〇一二年三月三十一日計算，按照停車位不可撤銷之營運租賃合約應繳付的最低租賃付款總額如下：

	2012	2011
於一年內繳付	$ 7,600	$ 7,600

12 累計資金管理

申訴專員在管理累計資金時，基本目的是確保申訴專員的財政持續穩健。申訴專員無須承擔外部施加的資金要求。

13 金融風險管理

風險管理由會計部根據申訴專員核准的政策執行。會計部與營運單位緊密合作，鑑別和評估財務風險。申訴專員就整體的風險管理訂定書面準則，例如利率風險、金融工具的運用，以及額外流動資金的投資方式。

申訴專員所涉及的信貸風險、資金周轉風險及利率風險如下：

(a) 信貸風險

申訴專員的信貸風險主要源自現金及現金等價物。管理層已訂定信貸政策，並持續監察這方面的信貸風險。

現金存放於信貸評級穩健的金融機構，以盡量減低信貸風險。

信貸風險額上限為資產負債表內各項金融資產的帳面金額。申訴專員並無提供任何會使其涉及信貸風險的擔保。

(b) 資金周轉風險

申訴專員的政策是定期監察現時及預計的資金周轉需要，以確保維持足夠現金儲備應付短期及較長期的資金周轉需要。

下表詳述申訴專員的財務負債在結算當日之剩餘合約年期，乃根據未貼現合約現金流及申訴專員可能被要求付款之最早日期編製：

	2012				
	帳面金額	*未貼現合約現金流總計*	*一年以下或即時到期*	*一年以上但兩年以下*	*兩年以上但五年以下*
應付約滿酬金	$ 8,259,232	$ (8,259,232)	$ (4,581,442)	$ (3,228,667)	$ (449,123)
其他應付款項及應計費用	2,084,017	(2,084,017)	(2,084,017)	-	-
	$ 10,343,249	$ (10,343,249)	$ (6,665,459)	$ (3,228,667)	$ (449,123)

13 金融風險管理（續）

(b) 資金周轉風險（續）

	2011				
	帳面金額	*未貼現合約現金流總計*	*一年以下或即時到期*	*一年以上但兩年以下*	*兩年以上但五年以下*
應付約滿酬金	$ 7,321,638	$ (7,321,638)	$ (2,536,103)	$ (2,661,862)	$ (2,123,673)
其他應付款項及應計費用	1,783,977	(1,783,977)	(1,783,977)	-	-
	$ 9,105,615	$ (9,105,615)	$ (4,320,080)	$ (2,661,862)	$ (2,123,673)

(c) 利率風險

利率風險指金融工具的價值因市場利率調整而浮動的風險。申訴專員所涉及的利率風險只有按市場利率計息的銀行結餘。

敏感度分析

估計假如利率整體上升／下跌 100 個基點，而其他變數均維持不變，則申訴專員的盈餘及累計資金於二〇一二年三月三十一日便會增加／減少約 3,149,000 元（二〇一一年：2,971,000 元）。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在結算當日已出現，並已計算在同日已存在的金融工具的利率風險內。100 個基點的升跌，是管理層評估該結算日至下年度結算日期間可能出現的合理利率變動而得出的。有關分析所依據的基準與二〇一一年相同。

(d) 所有金融工具的數額與其於二〇一二年及二〇一一年三月三十一日的公允價值並無重大差異。

14 截至二〇一二年三月三十一日止年度會計期間已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表公布日期止，香港會計師公會已頒布多項修訂及新準則，但在截至二〇一二年三月三十一日止年度尚未生效，本財務報表亦沒有採納該等修訂及準則。

申訴專員現正評估該等修訂及新準則對初次應用期間所造成的影響。至目前為止，申訴專員認為，採納該等修訂及準則不大可能對申訴專員的營運及財政狀況構成重大影響。

香港申訴專員公署

地址：香港干諾道中168-200號
信德中心招商局大廈30樓

郵箱：香港郵政總局信箱3300號

查詢及投訴熱線：(852) 2629 0555

傳真：(852) 2882 8149

網址：http://www.ombudsman.hk

查詢電郵：enquiry@ombudsman.hk

投訴電郵：complaints@ombudsman.hk